

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Основы гостиничного сервиса

Код модуля
1158237(1)

Модуль
Основы профессиональной деятельности в
индустрии гостеприимства

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Харитоновна Елена Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Харитоновна Елена Владимировна, Старший преподаватель, управления в сфере физической культуры и спорта

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Основы гостиничного сервиса

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	4	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	2

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Основы гостиничного сервиса

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предьявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-1 -Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	З-3 - Составлять список источников необходимой информации для ее анализа П-1 - Устанавливать способы взаимодействия служб и персонала в организации У-2 - Разработать план работы служб организации	Домашняя работа № 2 Домашняя работа №1 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.60		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	3,1	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.40		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.60		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.40		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	3,2	50
<i>контрольная работа</i>	3,2	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– 0.00		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям –не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям –не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)		
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов	Шкала оценивания

	обучения (выполненное оценочное задание)	Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. гостиничная деятельность как часть сервисной деятельности
 2. гостиничные предприятия, понятия, классификация, технология
 3. гостиничный продукт как комплекс услуг
 4. организация и предоставление дополнительных услуг
 5. работа персонала гостиничного предприятия с клиентами
 6. новые технологии гостиничного сервиса
 7. гостиничная деятельность как часть сервисной деятельности
 8. гостиничные предприятия: понятия, классификация, технология
 9. гостиничный продукт как комплекс услуг
 10. организация и предоставление дополнительных услуг
 11. работа персонала гостиничного предприятия с клиентами
 12. новые технологии гостиничного сервиса
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. соотношение индустрии туризма и индустрии гостеприимства
2. отечественные и зарубежные взгляды на проблему структурирования индустрии туризма и гостеприимства
3. внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства
4. основные тенденции развития индустрии гостеприимства
5. основные тенденции развития международного туризма
6. сравнительный анализ основных моделей гостеприимства
7. модели организации гостиничного дела
8. стандартная классификация средств размещения ВТО
9. спецификация американской классификации отелей
10. классификация гостиниц в Российской Федерации

Примерные задания

Пример разноуровневой задачи:

1. Уровень понимания: дайте определения основных понятий гостиничного сервиса («гостиничная услуга», «гостиничный сервис», «гостиничный продукт», «гость», «исполнитель», «организация обслуживания», «порядок оказания услуги»). Установите различия между услугой и сервисом.
2. Уровень применения: предложите способ, позволяющий установить критерий взаимосвязи потребности гостя отеля и продуктом деятельности гостиницы как форм их удовлетворения.
3. Уровень анализа: основываясь на примере схемы гостиничного продукта, схематично охарактеризуйте структуру твердой и мягкой составляющих продукта средства размещения: конгресс-отеля; малой гостиницы, бизнес-отеля 3*, хостела, кемпинга (тип предприятия- по выбору группы студентов). При выполнении задания раскройте связь производственной основы и гуманитарных технологий в индустрии гостеприимства. Охарактеризуйте каждый этап жизненного цикла услуги в структуре продукта.
4. Уровень синтеза: Составьте схему продукта сервисной деятельности: основного, сопутствующего, дополнительного и продукта в расширенном толковании в зависимости от типа предприятия (по выбору студентов).
5. Уровень оценки: определите, какое из решений является оптимальным для организации процесса гостиничного обслуживания разных потребительских групп в соответствии с моделями сервиса: субстратной, функциональной, поведенческой.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа №1

Примерный перечень тем

1. Особенности пакета услуг гостиничного предприятия
2. Особенности пакета услуг ресторана санатория
3. Особенности пакета услуг клубного предприятия размещения
4. Особенности пакета услуг развлекательного центра в отеле 5*
5. Концепция сетевого сервиса ресторана отеля 3*
6. Особенности гостиничного обслуживания на семейном курорте
7. Особенности организации сервиса в фитнес-центре отеля
8. Обслуживание гостей в хостеле
9. Культура гостиничного обслуживания
10. Профессиональное поведение работников контактной зоны гостиничного

предприятия

Примерные задания

Примерный перечень кейс - заданий

Пример кейс - задания: Ritz-Carlton Hotel известна превосходным обслуживанием гостей. Компания предоставляет проживание типа люкс для руководителей отраслей, организаторов конференций, др. Штаб-квартира этой сетевой структуры располагается в Атланте и управляет 25 роскошными гостиницами. Недавно компания получила Malcolm Baldrige National Quality Award, престижную награду правительства США за достижения в области лидерства, за скоординированное планирование, за наличие подготовленных служащих. Корпоративный лозунг Ritz-Carlton — «Мы леди и джентльмены, обслуживающие других леди и джентльменов». Служащие выполняют «золотые стандарты» первоклассного сервиса, при помощи которых можно решить любые проблемы гостей.

Формальная разница между сетевой структурой категории люкс и обычными гостиничными компаниями заключается в том, что в первых заведениях служащие получают сертификат, свидетельствующий о прохождении ими специального курса подготовки на рабочем месте. Сертификат, позволяющий работать в Ritz-Carlton, ежедневно дополняется напоминаниями руководителей обязательно добиваться поставленных целей, заданием конкретных показателей работы и подробными инструктажами. Чтобы удостовериться, что служащие знают стандарты качества, которые эта гостиничная компания ожидает от них, а также чтобы определить уровень удовлетворения их работы в компании, ежегодно проводятся всесторонние исследования. По результатам анализа установлено, что 96% служащих-респондентов имеют отличные результаты по обслуживанию гостей, т.е. по выполнению своих основных обязанностей. Компания наделяет свой персонал достаточным объемом полномочий, и поэтому он может самостоятельно решить практически любую проблему, с которой сталкивается гость. От служащих требуется помогать своим коллегам, когда необходимо добиться удовлетворения запросов клиентов, и не покидать помещение ни под каким предлогом до тех пор, пока проблема гостя не будет решена. Оказываясь в такой атмосфере внимания, гость чувствует себя королем. Вопросы:

1. Каким образом Ritz-Carlton использует контроль, чтобы гарантировать предоставление услуг высочайшего качества?
2. Как компания поддерживает и наращивает высокий уровень вовлеченности своих служащих?

Пример кейс-задачи 2: Мыльная история

Это давняя, но реальная переписка сотрудников некоего лондонского отеля с одним из гостей. Поразмыслив, гостиница все-таки решила ее опубликовать в газете Sunday Times, чем заслужила всеобщее уважение за самоиронию.

Уважаемая горничная, пожалуйста не кладите мне в ванную фирменное мыло вашего отеля. Я привез с собой свое собственное мыло марки Dial. Пожалуйста, унесите шесть неиспользованных кусочков мыла с полочки под шкафчиком и три кусочка из душевой кабины. Они мне мешают.

Спасибо, С.Берман.

Уважаемый номер 635, я не ваша обычная горничная. Она сегодня взяла выходной и вернется в четверг. Я забрала три мыла из душевой кабины, как вы просили. Те шесть кусочков я убрала с полочки, чтобы они вам не мешали. Их я положила на коробку с бумажными салфетками, на случай, если вы вдруг передумаете. Туда я положила еще три кусочка, так как по инструкции мы должны класть по три кусочка мыла в каждый номер ежедневно. Надеюсь, что теперь все в порядке.

Кати, горничная.

Уважаемая горничная, надеюсь, что вы - моя обычная горничная. Кати вам, наверное, не сообщила о моей просьбе по поводу мыла. Вчера вечером, когда я вернулся в номер, выяснилось, что вы положили три маленьких мыла Camau на полочку под шкафчиком. Я буду в вашем отеле жить 14 дней, поэтому я привез с собой свое собственное мыло марки Dial. То есть, те шесть кусочков мыла на полочке мне не потребуются. Они мне мешают, прошу вас их забрать.

Спасибо, С.Берман.

Уважаемый мистер Берман, менеджер отеля мистер Грин сообщил мне сегодня утром, что вы звонили ему вчера вечером и выражали недовольство сервисом в своем номере. Поэтому я определила вам новую горничную. Примите мои извинения за причиненные неудобства. По всем вопросам, пожалуйста, обращайтесь прямо ко мне. Звоните 1108 от 8.00 до 17.00.

Спасибо. Элен, администратор.

Уважаемая Элен, связаться с вами по телефону я не могу, потому что утром я уйду в 7.45, а возвращаюсь только в 18.00. Именно поэтому я вчера вечером звонил мистеру Грину. Вы к тому времени уже ушли. Я его попросил что-нибудь сделать в отношении этого мыла. Новая горничная, которую вы мне определили, должно быть посчитала, что я тут первый день, потому что она положила три кусочка мыла в шкафчик и, естественно, три в душевую кабину. Всего лишь за пять дней пребывания у меня скопилось целых 24 куска вашего мыла. Не понимаю, зачем вы это делаете.

С. Берман.

Уважаемый мистер Берман, вашей горничной Кати были даны инструкции, чтобы новое мыло она вам больше не клала, а все лишнее забрала. Со всеми вопросами, пожалуйста, обращайтесь ко мне по телефону 1108 от 8.00 до 17.00.

Спасибо. Элен, администратор.

Уважаемый мистер Грин, пропало мое туалетное мыло марки Dial. Из моего номера исчезло все мыло, включая мое собственное мыло марки Dial! Вчера вечером мне пришлось звонить на reception и просить принести мне мыло. Мне принесли четыре маленьких кусочка мыла Cashmere Bouquet.

С. Берман.

Уважаемый мистер Берман, я сообщил нашему администратору Элен о вашей проблеме с мылом. Не могу понять, почему в вашем номере могло не оказаться мыла, потому что горничные должны каждый день класть в каждый номер по три кусочка. Обещаю вам все исправить. Примите мои извинения за причиненные неудобства.

Мартин Грин, менеджер.

Уважаемая Элен, кто мог положить в мой номер пятьдесят четыре маленьких мыла Samaу? Я обнаружил их там, вернувшись вчера вечером. Мне не нужны пятьдесят четыре куска мыла Samaу, я хочу получить обратно свое мыло марки Dial. Вы понимаете, что у меня тут пятьдесят четыре куска вашего мыла? Все, что мне нужно, это мое мыло марки Dial. Пожалуйста, верните мне его.

С. Берман

Уважаемый мистер Берман, вы жаловались на излишнее количество мыла в своем номере, поэтому я все унесла. Потом вы жаловались мистеру Грину, что у вас нет мыла. Я вернула все двадцать четыре кусочка, которые уносила, и добавила еще три новых, которые полагаются каждый день. О четырех кусках Cashmere Bouquet я ничего не знаю. Ваша горничная Кати наверное не знала, что я уже вернула вам ваше мыло, и поэтому тоже принесла двадцать четыре мыла Samaу плюс три новых. Не знаю, почему вы решили, что наш отель дает клиентам большие кусочки мыла марки Dial. Однако мне удалось найти мыло Ivory, которое я также оставила у вас в номере.

Элен, администратор.

Уважаемая госпожа Элен, я хотел бы сообщить вам о состоянии запасов мыла в моем номере на данный момент. На сегодняшний день:

- на полочке под шкафчиком восемнадцать кусочков Samaу в четырех столбиках по четыре и одном по два;
- на коробке с бумажными салфетками одиннадцать кусочков Samaу в двух столбиках по четыре и одном по три;
- на бельевой корзине один столбик с тремя кусочками Cashmere Bouquet, один столбик с четырьмя кусками Ivory и восемь кусочков Samaу в двух столбиках по четыре;
- в шкафчике четырнадцать кусочков Samaу в трех столбиках по четыре и одном по два;
- в душевой кабине шесть кусочков мыла Samaу;
- на северо-восточном углу ванны одно мыло Cashmere Bouquet;
- на северо-западном углу ванны шесть кусочков Samaу двумя столбиками по три штуки.

Когда Кати будет убираться в моем номере, пожалуйста, попросите ее, чтобы все столбики были как следует выровнены. Передайте ей также, что столбики по четыре имеют тенденцию разваливаться. Осмелюсь внести предложение: все будущие поставки мыла осуществлять на пустой подоконник в ванной. Я купил себе большое мыло марки Dial, которое храню в сейфе отеля во избежание недоразумений.

С. Берман.

Вопросы:

1. В чем, на Ваш взгляд, заключается проблема? Какие меры следовало предпринять?
2. Как бы Вы поступили на месте участников процесса? Как сделать так, чтобы таких ситуаций в отеле не возникало?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Требования, предъявляемые к работникам гостиницы
2. Тенденции развития клиентурного порядка отношений в гостиничном сервисе
3. Традиции и инновации в гостиничном сервисе
4. Предприятия размещения: понятие, классификация, типологии
5. Гостиничный продукт: сущность, структура, специфика
6. Типы гостей предприятий размещения
7. Типы и технологии гостиничного бронирования
8. Цифровые технологии в гостиничном сервисе
9. Технологии приема, размещения и расчета с гостями
10. Технологии уборки номеров
11. Технологии оказания дополнительных услуг гостиницы, предоставляемых гостям во время проживания

Примерные задания

Практическая часть домашней работы: Продолжите предложения, в которых указываются вам известные характерные черты работы предприятий различных типов, раскройте содержание на конкретном примере. В качестве рекомендуемых источников, необходимых для выполнения этого задания, обязательны курс лекций, учебные пособия, сборник нормативных документов в области гостиничного бизнеса:

Сервисная деятельность 4* курортной гостиницы предполагает,

— Туристская анимация в гостинице на горнолыжном курорте включает в себя _____

— Пример задания продуктивного типа: Определите основные требования к работнику гостиницы, выделив группы требований; возможности оценки необходимых качеств сотрудника. Составьте план оценки кандидата на предлагаемую должность в гостинице.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Как назывались первые гостиницы в Древнем Риме?
 2. Дайте определение термину «гостиница»
 3. Дополните фразу: «Международная корпорация, занимающаяся определением лучших отелей мира, называется _____»
 4. Назовите символ классификаций гостиничных предприятий в Великобритании
 5. Выберите правильный ответ: В Китае гостиницы двух-, трехзвездного уровня называются: «винными домами» «туристическими гостиницами» «домами для гостей» «домами отдыха»
 6. Назовите главную задачу гостиничного предприятия
 7. По какому критерию выделяют транзитные и целевые гостиницы?
 8. Выберите для каких гостиниц важнейшим требованием является расположение вблизи административных, общественных и других центров городов и поселений: а) туристских; б) курортных; с) делового назначения; д) спортивных
 9. Перечислите смешанные виды средств размещения
 10. Дайте определение термину «номерной фонд»
 11. Перечислите характеристики номерного фонда
 12. Выберите правильный ответ: Единым расчетным часом в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг является: а) 12.00 часов текущих суток по местному времени; б) 15.00 часов текущих суток по местному времени; с) 22.00 часа текущих суток по местному времени; д) 6.00 часов текущих суток по местному времени; е) 18.00 часов текущих суток по местному времени
 13. Перечислите характеристики гостиничных услуг
 14. Что такое «обязательная сертификация гостиницы»?
 15. Перечислите документы, составляющие законодательную основу гостиничного сервиса в России
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-1	У-2	Домашняя работа № 2 Домашняя работа №1 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

					Экзамен
--	--	--	--	--	---------