

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.28 Основы гостиничного бизнеса

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5.3 Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг</p>	<p>знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; методики текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг</p>
		<p>умеет применять законодательство Российской Федерации; использовать методики текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг</p>
		<p>владеет навыками принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении и услуг размещения и питания</p>	<p>знает нормативно-правовой базы в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность средств размещения и предприятий питания</p>
		<p>умеет использовать нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международным правом при осуществлении профессиональной деятельности</p>
		<p>владеет навыками осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с Законодательством РФ и международным правом</p>
<p>ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства</p>	<p>ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии</p>	<p>знает основы организации деятельности предприятий питания; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>
		<p>умеет применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства, а также осуществлять мотивацию персонала</p>

	гостеприимств а	владеет навыками формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятий питания; координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
--	--------------------	---

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Основы гостиничного бизнеса 5 семестр			
1.1.	Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса	5	ПК-2.1, ОПК-5.3	Устный опрос
1.2.	Государственное регулирование гостиничной деятельности	5	ОПК-6.3	Контрольная работа
1.3.	Особенности гостиничного бизнеса	5	ПК-2.1, ОПК-5.3	Собеседование
1.4.	Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе	5	ПК-2.1, ОПК-6.3	Контрольная работа
	Промежуточная аттестация			За
2.	2 раздел. Основы гостиничного бизнеса 6 семестр			
2.1.	Этика обслуживания клиента в гостиничном бизнесе	6	ПК-2.1, ОПК-6.3	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
2.2.	Современные проблемы и аспекты развития гостиничного бизнеса	6	ОПК-5.3	Устный опрос
2.3.	Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе	6	ПК-2.1, ОПК-5.3	Устный опрос
2.4.	Эффективность управления гостиничным предприятием	6	ПК-2.1, ОПК-5.3, ОПК-6.3	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
2.5.	Экзамен	6	ПК-2.1, ОПК-5.3, ОПК-6.3	
	Промежуточная аттестация			Эк

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			

1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
Для оценки умений			
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
4	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	Задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных и ситуационных задач
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			

5	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
6	Курсовые работы (проектов)	Вид самостоятельной письменной работы, направленный на творческое освоение общепрофессиональных и профильных профессиональных дисциплин (модулей) и выработку соответствующих профессиональных компетенций. При написании курсовой работы студент должен полностью раскрыть выбранную тему, соблюсти логику изложения материала, показать умение делать обобщения и выводы.	Перечень тем курсовых работ (проектов)
7	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Основы гостиничного бизнеса"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

*Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)*

Один или несколько ответов (Знания)

Задание №1

Тема: Особенности гостиничного бизнеса

Как называется лагерь для авто-, мото- и велотуристов:

Ответ:

- 1.Кемпинг
2. Ротель
3. Отель-люкс
4. Апарта-отель
5. Пансион

Задание №2

Тема: Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса

Категория гостиницы – это...

Ответ:

1.Показатель, определяющий соответствие гостиницы и предоставляемых в ней гостиничных услуг уровню требований, предусмотренных настоящим Положением для гостиниц определенного вида и категории

2. Показатель, определяющий соответствие номера гостиницы уровню требований, предусмотренных настоящим Положением для номеров гостиниц определенной категории

3. Форма свидетельства о присвоении гостинице определенной категории

4. Показатель классификации гостиничного предприятия

5. Уровень гостиничного предприятия, утвержденный формой свидетельства

Задание №3

Тема: Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса

Какая система классификации гостиничных предприятий наиболее распространена:

Ответ:

1. Система баллов
2. Система ключей
3. Система звёзд
4. Система разрядов
5. Система корон

Задание №4

Тема: Особенности гостиничного бизнеса

Режим питания в гостиницах, предусматривающий завтрак и обед или ужин:

Ответ:

1. Полный пансион
2. Полупансион
3. Шведский стол
4. Континентальный
5. Английский завтрак

Задание №5

Тема: Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе

Администратор зала, руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков ресторанных залов:

Ответ:

1. Метрдотель
2. Директор
3. Заведующий производством
4. Управляющий
5. Технолог

Последовательность (Умения)

Задание №1

Тема: Государственное регулирование гостиничной деятельности

Укажите правильную последовательность категорий по общей площади номера (от большей к меньшей):

1. Сюит
2. Джуниор сюит
3. Апартаменты
4. Люкс

Ответ: 1,3,4,2

Задание №2

Тема: Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса

Расставьте в правильной последовательности класс средств размещения (от низшей категории к высшей):

1. Гостиницы туристского класса
2. Гостиницы первого класса
3. Бюджетные гостиницы
4. Гостиницы среднего класса
5. Гостиницы высшей категории

Ответ: 3,1,4,2,5

Задание №3

Тема: Государственное регулирование гостиничной деятельности

Определите поэтапный порядок проведения процедуры классификация гостиницы:

1. Принятие решения о присвоении гостинице определенной категории
2. Экспертная оценка гостиницы
3. Оформление и выдача свидетельства

Ответ: 2,1,3

Задание №4

Тема: Государственное регулирование гостиничной деятельности

Определите поэтапный порядок проведения процедуры выездной экспертной оценки гостиниц:

1. Проводится оценка соответствия гостиницы одной из категорий
2. Проводится балльная оценка гостиницы на соответствие критериям
3. Проводится оценка номеров гостиницы на соответствие требованиям
4. Проводится балльная оценка номеров гостиницы на соответствие критериям
5. Проводится балльная оценка на соответствие персонала гостиницы критериям

Ответ: 1,2,3,4,5

Задание №5

Тема: Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса

Определите поэтапный порядок технологического цикла обслуживания гостей в отеле:

1. Бронирование
2. Регистрация по прибытии
3. Размещение в номере
4. Различные виды обслуживания
5. Окончательный расчет при выбытии

Ответ: 1,2,3,4,5

Соответствие (Умения)

Задание №1

Тема: Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса

Соотнесите вид гостиницы с ее наименованием:

Дистракторы:

1. вид гостиниц, номерной фонд которых состоит исключительно из номеров категорий «студия» и «апартамент».
2. вид гостиниц с автостоянкой, предоставляющих гостиничные и иные сопутствующие услуги для размещения автомобилистов;
3. вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом;
4. вид гостиниц, находящихся в переоборудованных стационарных плавучих транспортных средствах, находящихся на воде, но изъятых из эксплуатации;

Дистракторы соответствия:

1. Апартаменты
2. Мотель
3. Комплекс апартаментов
4. Апартаменты

Соответствие: 1-1, 2-2, 3-3, 4-4

Задание №2

Тема: Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса

Соотнесите гостиничный бренд с названием его компании:

Дистракторы:

1. HolidayInn
2. Kempinski
3. Sheraton
4. Radisson

Дистракторы соответствия:

1. InterContinentalHotels Group
2. Rezidor
3. KempinskiHotels
4. StarwoodHotels&Resorts

Соответствие: 1-1, 2-3, 3-4, 4-2

Задание №3

Тема: Особенности гостиничного бизнеса

Установите соответствие между типом питания (тарифным планом) и его определением:

Дистракторы:

1. FB (full board)
2. HB (half board)
3. BB (bed & breakfast)
4. RO (room only)

Дистракторы соответствия:

1. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин/обед в гостинице
2. Проживание, в стоимость которого не включено питание
3. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице
4. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице

Соответствие: 1-3, 2-1, 3-4, 4-2

Задание №4

Тема: Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса

Соотнесите гостиничный бренд с названием его компании

Дистракторы:

1. Novotel
2. ParkHyatt
3. Corinthias
4. Swissotel

Дистракторы соответствия:

1. Accor
2. RafflesInternational
3. CorinthiaHotelsInternational
4. HyattHotels

Соответствие: 1-1, 2-4, 3-3, 4-2.

Задание №5

Тема: Государственное регулирование гостиничной деятельности

Установите соответствие между понятием и его определением:

Дистракторы:

1. Бронирование
2. Заказчик
3. Цена номера
4. Время выезда

Дистракторы соответствия:

1. Время, установленное исполнителем для выезда потребителя
 2. Закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя
 3. Стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену
 4. Физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя
- Соответствие: 1-2, 2-4, 3-3, 4-1

Верно/неверно (Умения, Трудовые действия)

Задание №1

Тема: Государственное регулирование гостиничной деятельности

Процедура проведения классификации гостиниц в Российской Федерации является добровольной.

Ответ:

Неверно

Задание №2

Тема: Особенности гостиничного бизнеса

Гость, оформивший бронь, прибыл в отель в установленное время заезда. К сожалению, на тот момент служба уборки номерного фонда не успела подготовить номера соответствующей категории, и администратор службы приема и размещения, по карте движения номерного фонда, увидел, что номер еще не убран. В результате администратором было принято решение предложить гостю номер категорией выше по цене брони клиента. Оцените действия администратора:

Ответ:

Верно

Задание №3

Тема: Особенности гостиничного бизнеса

Гость, оформивший бронь, прибыл в отель раньше установленного времени заезда. Попросил администратора заселить его в номер немедленно. Администратор отказал в раннем заселении и попросил подождать до установленного времени заезда, при наличии свободных номеров необходимой категории. Оцените действия администратора:

Ответ:

Неверно

Задание №4

Тема: Особенности гостиничного бизнеса

Освещение центрального входа, наружное освещение подходов к зданию должно присутствовать в гостиницах всех категорий.

Ответ:

Верно

Задание №5

Тема: Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса

«Специализированные предприятия» состоят из санаториев, профилакториев, лагерей труда и отдыха, размещение в коллективных средствах транспорта, домах охотника, кемпингах, а также конгресс - центрах.

Ответ:

Верно

Ввод числа (Навыки, трудовые действия)

Задание №1

Тема: Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Париже, насчитывающего 190 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Пять звезд», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимого для эффективного его функционирования.

Ответ: 380

Задание №2

Тема: Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Москве, насчитывающего 55 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Две звезды», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимого для эффективного его функционирования.

Ответ: 33

Задание №3

Тема: Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Сочи, насчитывающего 350 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Четыре звезды», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимого для эффективного его функционирования.

Ответ: 420

Задание №4

Тема: Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Адлере, насчитывающего 200 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Одна звезда», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимого для эффективного его функционирования.

Ответ: 80

Задание №5

Тема: Кадры и кадровая политика в гостиничном бизнесе

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Лондоне, насчитывающего 120 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Три звезды», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимого для эффективного его функционирования.

Ответ: 96

Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения

Контрольная работа №1.

Теоретические вопросы (оценивают знания)

1. Перечислите нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия
2. Назовите пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах
3. Проблемы развития гостиничного бизнеса в России

Практико-ориентированное задание (оценивает уметь, владеть): Заполните следующую таблицу (укажите не менее 7 пунктов):

Назвать отличительные особенности отелей 4-х звезд по сравнению с отелями 3-х звезд

Назвать отличительные особенности категории номера «Сюит» по сравнению с категорией номера «Джуниор сюит»

Контрольная работа №2.

Теоретические вопросы (оценивают знания)

1. Особенности работы с персоналом в гостиничном бизнесе
2. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов

3. Роль эффективного кадрового обеспечения в гостиничном бизнесе

Практико-ориентированное задание (оценивает уметь, владеть) (14 баллов):

Н.Н. Сухарев прибыл в гостиницу на конференцию в г. Сочи. Им был посредством телефонной связи забронирован номер в гостинице «Центральная». Н.Н. Сухарев, своевременно прибыв в гостиницу, не смог устроиться, так как выяснилось, что бронь была аннулирована, а свободных номеров в этой гостинице не оказалось.

1. В каких случаях аннулируется бронь?
2. Имеются ли основания для аннулирования брони в данном случае?
3. Продемонстрируйте в письменном виде ответ на жалобу гостя по вопросу аннуляции брони

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»

1. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования.
2. Управление качеством гостиничных услуг (стандарты обслуживания).
3. Функциональные обязанности работников гостиницы (любая служба на выбор студента).
4. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице (стандарт обслуживания).
5. Деятельность бизнес-центра в гостинице.
6. Технология проведения уборочных работ в гостинице.
7. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.
8. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.
9. Особенности организации обслуживания в малых отелях.
10. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице (стандарты работы службы прачечной -химчистки).
11. Организация работы службы «room-serve» в гостинице (стандарты работы службы обслуживания «room-serve»).
12. Организация оздоровительных услуг в гостинице (стандарты работы дополнительных служб).
13. Организация питания в гостинице (стандарты работы службы питания в гостинице).
14. Организация службы безопасности гостиницы (стандарты работы службы безопасности в гостинице).
15. Организация и деятельность административно-хозяйственной службы в гостинице (стандарты работы административно-хозяйственной службы в гостинице).
16. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий (стандарты обслуживания службы приема и размещения в гостинице).
17. Служба консьержей и дворецких в современных гостиницах (стандарты обслуживания службы консьержей и дворецких в гостинице).
18. Подбор и подготовка гостиничного персонала в современных условиях функционирования гостиничного бизнеса.
19. Организация и работа вспомогательных служб гостиницы (стандарты обслуживания вспомогательных служб).
20. Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия (стандарты культурно-досуговой службы отеля).
21. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.
22. Организация инженерно-технической службы гостиницы (стандарты работы инженерно-технической службы).
23. Имидж гостиничного предприятия и его роль.
24. Технология и стандартизация обслуживания иностранных туристов.
25. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия.
26. Современные подходы к характеристике потребителей гостиничных услуг.
27. Пути повышения конкурентоспособности предприятия гостеприимства.
28. Автоматизация процессов управления в гостиницах.
29. Ассоциации и сети гостиниц, представленные на туристском рынке.
30. Развернутая характеристика гостиниц 5* в регионе.
31. Развернутая характеристика гостиниц 4* в регионе.
32. Развернутая характеристика гостиниц 3* в регионе.
33. Развернутая характеристика гостиниц, 2* в регионе.
34. Развернутая характеристика гостиниц, 1*, гостиниц «без звезд» в регионе.
35. По выбору