

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

**УТВЕРЖДАЮ**

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б1.В.02 Организация и технология работы гостиничных служб**

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>ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии</p>	<p>ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства</p>	<p><b>знает</b> критерии системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; причины возникновения проблем в функционировании системы контроля бизнес-процессов; внутренний распорядок работы департаментов (служб, отделов)</p>
		<p><b>умеет</b> владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по исправлению и недопущению ошибок в процессе предоставления гостинично-ресторанной услуги</p>
		<p><b>владеет навыками</b> применения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля; организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организации контроля исполнения персоналом принятых решений; оценки функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</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 гостеприимства</p>	<p><b>знает</b> основы организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>
		<p><b>умеет</b> применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>
		<p><b>владеет навыками</b> формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятий питания; координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Организация и технология работы гостиничных служб			
1.1.	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	6	ПК-1.1	Устный опрос
1.2.	Организация работы гостиничных служб	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Устный опрос
1.3.	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Устный опрос
1.4.	Особенности и специфика работы службы приема и размещения в современных условиях развития гостиничного дела	6	ПК-1.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Собеседование
1.5.	Особенности и порядок работы службы безопасности в гостинице и иных средствах размещения	6	ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.6.	Особенности и порядок работы службы питания в гостинице и иных средствах размещения	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Собеседование
1.7.	Особенности и порядок работы службы маркетинга в гостинице и иных средствах размещения	6	ПК-1.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.8.	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
	Промежуточная аттестация			За

## 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	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			
2	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			
3	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

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Организация и технология работы гостиничных служб"**

***Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости***

Перечень вопросов к устному опросу ПК 2.1 (ЗЗ П008)

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.
3. Основные модели организации гостиничного дела.
4. Организационная структура управления гостиницей

Практический блок

Практические задания на ПК 2.1 (ТДЗ П007) ПК 2.1 (ТД4 П008) ПК 1.1 (У2 П007)

Задание 1. Приведите пример гостиницы и проанализируйте ее организационную структуру. Выявите положительные и отрицательные стороны. Предложите варианты оптимизации работы.

Задание 2. Приведите пример предприятия питания и проанализируйте ее организационную структуру. Выявите положительные и отрицательные стороны. Предложите варианты оптимизации работы

Перечень вопросов к устному опросу ПК 2.1 (33 П008)

1. Характеристика основных гостиничных служб
2. Структура основных служб гостиницы
3. Организация работы гостиничных служб

Практические задания на ПК 1.1 (У2 П007 ПК 1.1 (ТД3 П007)

Выберите одну гостиницу. На ее примере охарактеризуйте основные гостиничные службы. Определите структуру этих служб. Предложите варианты улучшения работы служб на примере выбранной гостиницы.

Перечень вопросов к устному опросу ПК 2.1 (34 П007 35 П008)

1. Структура управления в гостиничном предприятии.
2. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.
3. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом

Практические задания на ПК 2.1 (ТД3 П007) ПК 2.1 (ТД4 П008)

Выберите одну гостиницу. Приведите ее структуру управления. Опишите руководителя данной гостиницы: какую роль он представляет в работе гостиничных служб и гостиничного предприятия в целом. Что на ваш взгляд необходимо изменить для оптимизации работы предприятия.

Дайте ответ на вопросы ПК 2.1 (33 П008) ПК 2.1 (34 П007 35 П008)

1. Международная классификация гостиниц.
2. Характеристика основных гостиничных служб.
3. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.

Задача ПК 1.1 (У2 П007) ПК 1.1 (ТД3 П007) ПК 2.1 (ТД3 П007) ПК 2.1 (ТД4 П008)

1. Номерной фонд отеля составляет 650 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 11000 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.
2. Номерной фонд отеля составляет 340 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 9500 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.

Перечень вопросов к собеседованию ПК 2.1 (33 П008)

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.
3. Основные модели организации гостиничного дела.
4. Организационная структура управления гостиницей

Практико-ориентированные задачи на ПК 2.1 (ТД3 П007) ПК 2.1 (ТД4 П008) ПК 1.1 (У2 П007)

Задание 1. Приведите пример гостиницы и проанализируйте ее организационную структуру. Выявите положительные и отрицательные стороны. Предложите варианты оптимизации работы.

Задание 2. Приведите пример предприятия питания и проанализируйте ее организационную структуру. Выявите положительные и отрицательные стороны. Предложите варианты оптимизации работы

Перечень вопросов к собеседованию ПК 2.1 (33 П008)

1. Характеристика основных гостиничных служб
2. Структура основных служб гостиницы
3. Организация работы гостиничных служб

Практико-ориентированные задачи на ПК 1.1 (У2 П007 ПК 1.1 (ТД3 П007)

Выберите одну гостиницу. На ее примере охарактеризуйте основные гостиничные службы. Определите структуру этих служб. Предложите варианты улучшения работы служб на примере выбранной гостиницы.

Перечень вопросов к собеседованию ПК 2.1 (34 П007 35 П008)

1. Структура управления в гостиничном предприятии.
2. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.
3. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного

предприятия в целом

Практические задания на ПК 2.1 (ТДЗ П007) ПК 2.1 (ТД4 П008)

Выберите одну гостиницу. Приведите ее структуру управления. Опишите руководителя данной гостиницы: какую роль он представляет в работе гостиничных служб и гостиничного предприятия в целом. Что на ваш взгляд необходимо изменить для оптимизации работы предприятия.

Дайте ответ на вопросы ПК 2.1 (33 П008) ПК 2.1 (34 П007 35 П008)

1. Международная классификация гостиниц.
2. Характеристика основных гостиничных служб.
3. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.

Пример практико-ориентированной задачи ПК 1.1 (У2 П007) ПК 1.1 (ТДЗ П007) ПК 2.1 (ТДЗ П007) ПК 2.1 (ТД4 П008)

1. Номерной фонд отеля составляет 650 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 11000 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.
2. Номерной фонд отеля составляет 340 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 9500 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.

Пример ситуационной задачи:

1. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Иванова Ивана Ивановича, что номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют пятна, а на поверхностях стола и телевизора имеется пыль. (Приведите алгоритм действий для решения данной ситуационной задачи).

2. Гость привел в номер посторонних лиц и оставил их на ночь после 23.00, гость занимает двухместный номер один. (Приведите алгоритм действий сотрудника службы приема и размещения для решения данной ситуационной задачи).

3. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Селезневой Светланы Ивановны на неработающий в номере телефон. Составьте письменный ответ на жалобу.

4. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Селезневой Светланы Ивановны на неработающий в номере телефон. Составьте письменный ответ на жалобу.

5. Произошла авария электроснабжения в номере

Во время Вашей смены произошла авария водоснабжения и отопления в номере.

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Леонидова Максима на отсутствие в номере шампуней и мыла. Составьте письменный ответ на жалобу.

6. В номере предыдущий гость забыл папку с документами при выезде гость забыл в номере документы и большую сумму денег. Горничная обнаружила документы и деньги и обратилась к менеджеру службы регистрации и размещения гостей. (Приведите алгоритм действий сотрудника службы приема и размещения для решения данной ситуационной задачи).

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

Вопросы к дифференцированному зачету

Теоретический блок

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.

3. Основные модели организации гостиничного дела.
4. Организационная структура управления гостиницей.
5. Характеристика основных гостиничных служб
6. Структура основных служб гостиницы
7. Структура управления в гостиничном предприятии
8. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии
9. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом
10. Стиль в обслуживании гостей
11. Основные правила ведения телефонных переговоров
12. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц
13. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа
14. Порядок регистрации и размещения гостей
15. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов
16. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
17. Нормирование труда.
18. Пример нормативов проведения уборочных мероприятий.
19. Особенности функционирования АСУ в гостиницах
20. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения
21. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии
22. Понятие организационной структуры гостиничного предприятия.
23. Типы организационных структур распространенные в индустрии гостеприимства.
24. Достоинства и недостатки Линейной структуры управления в гостинице.
25. Достоинства и недостатки функциональной структуры управления в гостинице.
26. Достоинства и недостатки линейно-функциональной структуры управления в гостинице.
27. Особенности работы службы приема и размещения.
28. Особенности работы службы бронирования.
29. Особенности работы службы обслуживания.
30. Особенности работы службы общественного питания.
31. Особенности работы службы безопасности.
32. Особенности работы службы маркетинга и связей с общественностью.
33. Особенности работы службы вспомогательной и дополнительной служб.
34. Особенности структуры службы приема и размещения.
35. Особенности структуры службы бронирования.
36. Особенности структуры службы обслуживания.
37. Особенности структуры службы общественного питания.
38. Особенности структуры службы безопасности.
39. Особенности структуры службы маркетинга и связей с общественностью.
40. Особенности структуры службы вспомогательной и дополнительной.
41. Основные требования к должности руководителя гостиничного предприятия.
42. «Лицо» гостиницы в корреспонденции.
43. «Лицо» гостиницы при телефонных переговорах.
44. Классификация гостиничных номеров
45. Европейский стандарт классификации номеров.
46. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе. Специализация номеров в отелях
47. Структура гостиничного предприятия
48. В чем заключается идея «стиля» в обслуживании гостей
49. Функции службы бронирования
50. Типовая пирамидная структура управления
51. Обязанности и функции администратора
52. Организационная структура гостиничного предприятия
53. Должностные обязанности начальника службы приема и размещения
54. Классификация баров в зависимости от их расположения в гостиничном здании.
55. Классификация персонала контактных служб среди специалистов гостиничного

менеджмента.

56. Структура службы эксплуатации номерного фонда и оказания услуг.
57. Обязанности персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов.
58. Вспомогательные и дополнительные службы.
59. Операционный процесс обслуживания.
60. Какие приемы рекомендуется использовать при телефонных разговорах.
61. Автоматизация и компьютеризация в гостинице и ее роль.
62. Какие информационные технологии применяются в отелях.
63. Конфликтные ситуации в гостеприимстве и их разрешение.
64. Технология работы с жалобами клиентов в индустрии гостеприимства
65. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.

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

Тематика рефератов для получения дополнительных баллов (5-10 баллов)

1. Рассмотреть основные нормативно-правовые акты гостиничного бизнеса в России.
2. Рассмотреть основные нормативно-правовые акты ресторанного бизнеса в России.
3. Рассмотреть основные этапы сервировочного процесса в ресторанном деле.
4. Рассмотреть основные этапы встречи гостей и их регистрации в гостинице.
5. Рассмотреть квалификационные уровни и требования к ним профессионального стандарта 33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395).
6. Рассмотреть квалификационные уровни и требования к ним профессионального стандарта 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510).
7. Рассмотреть основные тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса в России.
8. Рассмотреть основные тенденции и перспективы развития гостиничного бизнеса в России.
9. Рассмотреть основные тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса в международной практике.
10. Рассмотреть основные тенденции и перспективы развития гостиничного бизнеса в международной практике.