



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования «Донской государственный  
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области  
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора  
Н.М. Сидоркина

"24" апреля 2023



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по дисциплине**

**«Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах»**

**для обучающихся по направлению подготовки**

**43.03.01 Сервис**

Волгодонск  
2023

## Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавра) (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015 № 1169).

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от « 24 » \_\_\_\_ 04 \_\_\_\_ 2023 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент

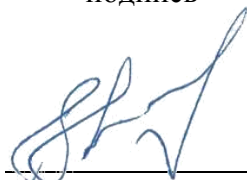


О.А. Катеринич

подпись

«24» \_\_\_\_ 04 \_\_\_\_ 2023 г.

Заведующий кафедрой



В.И. Кузнецов

подпись

«24» \_\_\_\_ 04 \_\_\_\_ 2023 г.

**Согласовано**

Директор ООО «Катальпа»  
г.Волгодонск



О.А. Катеринич

подпись

« 24 » \_\_\_\_ 04 \_\_\_\_ 2023г.

Директор ООО «Бонжур»  
г.Волгодонск



Э.В. Бударина

подпись

« 24 » \_\_\_\_ 04 \_\_\_\_ 2023г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)  
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» \_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» \_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» \_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» \_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Содержание

|                                                                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)                                                                                                                                             | 5  |
| 1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП                                                                       | 5  |
| 1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования                                                                                                | 9  |
| 1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания     | 12 |
| 2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 13 |

## **1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)**

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов ( типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

### **1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП**

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

| Код компетенции | Уровень освоения | Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)                                                                           | Вид учебных занятий, работы <sup>1</sup> , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции <sup>2</sup> | Контролируемые разделы и темы дисциплины <sup>3</sup> | Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенций <sup>4</sup>                                                                            |
|-----------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2           | <b>Знать</b>     |                                                                                                                                                                                                                  | Лек, П.р., Ср                                                                                                                       | 1.1; 3.1; 4.1; 5.1                                    | Контрольные вопросы                                                                                   | Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования |
|                 | Уровень 1:       | основы теории организации обслуживания;                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     |                                                       |                                                                                                       |                                                                                                                         |
|                 | Уровень 2:       | классификации услуг и их характеристику;                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                     |                                                       |                                                                                                       |                                                                                                                         |
|                 | Уровень 3:       | теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека.                                                         |                                                                                                                                     |                                                       |                                                                                                       |                                                                                                                         |
|                 | <b>Уметь</b>     |                                                                                                                                                                                                                  | Лек, П.р., Ср                                                                                                                       |                                                       | Практические задания                                                                                  |                                                                                                                         |
|                 | Уровень 1:       | разрабатывать технологии процесса сервиса;                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                     |                                                       |                                                                                                       |                                                                                                                         |
|                 | Уровень 2:       | выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; |                                                                                                                                     |                                                       |                                                                                                       |                                                                                                                         |
|                 | Уровень 3:       | выбирать методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений                                                                                                              |                                                                                                                                     |                                                       |                                                                                                       |                                                                                                                         |
|                 | <b>Владеть</b>   |                                                                                                                                                                                                                  | Лек, П.р., Ср                                                                                                                       |                                                       | Практические задания                                                                                  |                                                                                                                         |
|                 | Уровень 1:       | методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;                                                                  |                                                                                                                                     |                                                       |                                                                                                       |                                                                                                                         |

<sup>1</sup> Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

<sup>2</sup> Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

<sup>3</sup> Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

<sup>4</sup> Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

|            |                         |                                                                                                                                                                                                    |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
|------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Уровень 2:              | методами оценки личного опыта и опыта работы коллег в сервисной деятельности;                                                                                                                      |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
|            | Уровень 3:              | приемами взаимодействия с коллегами и потребителями.                                                                                                                                               |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
| ПК-11      | <b>Знать</b>            |                                                                                                                                                                                                    | Лек, П.р., Ср | 1.1-1.3;<br>2.1-2.3;<br>3.1-3.3;<br>4.1-4.2;<br>5.1-5.2 | Контрольные вопросы  | Ответы на контрольные вопросы;<br>Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования |
|            | Уровень 1:              | организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;                                                                                                             |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
|            | Уровень 2:              | теоретические основы проектирования гостиничной деятельности;                                                                                                                                      |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
|            | Уровень 3:              | теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей                                                                                         |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
|            | <b>Уметь</b>            |                                                                                                                                                                                                    | Лек, П.р., Ср |                                                         | Практические задания |                                                                                                                            |
|            | Уровень 1:              | планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта,                                                                                                                                        |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
|            | Уровень 2:              | обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;                                                                                  |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
|            | Уровень 3:              | применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
|            | <b>Владеть</b>          |                                                                                                                                                                                                    | Лек, П.р., Ср |                                                         | Практические задания |                                                                                                                            |
|            | Уровень 1:              | организацией работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;                                                                                                               |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |
| Уровень 2: | навыками формирования и |                                                                                                                                                                                                    |               |                                                         |                      |                                                                                                                            |

|  |            |                                                                                  |  |  |  |  |
|--|------------|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |            | продвижения гостиничного<br>продукта, соответствующего<br>запросам потребителей, |  |  |  |  |
|  | Уровень 3: | методами маркетинговых<br>исследований гостиничного<br>предприятия               |  |  |  |  |

## 1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проводится в форме зачёта.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

| Текущий контроль<br>(50 баллов <sup>5</sup> )= не предусмотрен |                                                   |                                                  |                                                             |                                                  |                                                  | Промежуточ<br>ная<br>аттестация<br>(50 баллов) | Итоговое<br>количество<br>баллов по<br>результатам<br>текущего<br>контроля и<br>промежуточ<br>ной<br>аттестации |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Блок 1                                                         |                                                   |                                                  | Блок 2                                                      |                                                  |                                                  |                                                |                                                                                                                 |
| Лекцион<br>ные<br>занятия<br>(X <sub>1</sub> )                 | Практи<br>ческие<br>заняти<br>я (Y <sub>1</sub> ) | Лаборат<br>орные<br>занятия<br>(Z <sub>1</sub> ) | Лекцион<br>ные<br>занятия<br>(X <sub>2</sub> )              | Практич<br>еские<br>занятия<br>(Y <sub>2</sub> ) | Лаборат<br>орные<br>занятия<br>(Z <sub>2</sub> ) | от 0 до 50<br>баллов                           | Менее 41<br>балла –<br>не зачтено;<br>Более 41<br>балла –<br>зачтено                                            |
| -                                                              | -                                                 | -                                                | -                                                           | -                                                | -                                                |                                                |                                                                                                                 |
| Сумма баллов за 1 блок = X <sub>1</sub><br>+ Y <sub>1</sub>    |                                                   |                                                  | Сумма баллов за 2 блок = X <sub>2</sub> +<br>Y <sub>2</sub> |                                                  |                                                  |                                                |                                                                                                                 |

Для определения фактических оценок каждого показателя выставаются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

<sup>5</sup> Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

| Вид учебных работ по дисциплине                     | <b>Количество баллов</b> |               |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|                                                     | <b>1 блок</b>            | <b>2 блок</b> |
| <i>Текущий контроль (50 баллов)</i>                 |                          |               |
| Посещение занятий                                   |                          |               |
| Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе: |                          |               |
| - устный опрос (УО, Д, С)                           | -                        | -             |
| - практические задания (ПЗ)                         | -                        | -             |
| <i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>         |                          |               |
| Зачет в устной форме                                |                          |               |
| <b>Сумма баллов по дисциплине 100 баллов</b>        |                          |               |

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

*Оценка «зачтено» выставляется на зачете обучающимся, если:*

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

*Оценка «не зачтено» ставится на зачете обучающийся, если:*

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к зачету (зачету) баллы;
- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

### **1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);

- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Организация обслуживания в ТиГК» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете.

## **2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний**

#### **Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)**

1. Обеспечение безопасности в гостинице.
2. Внутренние стандарты обслуживания.
3. Социально-психологические факторы взаимоотношений персонала и гостей.
4. Функциональные обязанности и технология работы службы приема и размещения (Front office).
5. Функциональные обязанности и технология работы службы горничных (housekeeping).
6. Состояния материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
7. Особенности формирования продуктовой стратегии гостиницы.
8. Реконструкция материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
9. Архитектурно-планировочные решения и дизайн помещений гостиницы как способ совершенствования обслуживания.
10. Автоматизированные системы и технологии обслуживания в гостинице.
11. Организация питания как элемент обслуживания в гостинице.
12. Служба заказа питания в номер
13. Экскурсионные услуги.
14. Тур, его составляющие.
15. Поставщики услуг, требования к ним.

*Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):*

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

**Вопросы к зачету  
по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК»**

1. Виды услуг, и предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.
2. Принципы взаимодействия и анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
3. Основные правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика.
4. Организация бронирования мест и номеров в гостинице.
5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
6. Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции.
7. Гостиничные службы и их характеристика. Функции гостиничных служб.
8. Виды расчетов с туристами. Особенности и правила расчета оплаты за проживание.
9. Требования к обслуживающему персоналу гостиничного комплекса.
10. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
11. Порядок регистрации и размещения туристов в гостиницах и туристских комплексах. Составление схемы размещения туристов.
12. Классы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
13. Требования к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания туристского комплекса.
14. Организация обслуживания предприятиями питания. Дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.
15. Служба эксплуатация номерного фонда, её функции. Подготовка номеров к заселению.
16. Требования к состоянию, санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.
17. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.
18. Рестораны, кафе и бары гостиниц и туристских комплексов, требования к ним.
19. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.
20. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.
21. Организация уборочных работ. Виды уборки. Технология выполнения различных видов уборочных работ.

22. Обслуживания мини-баров. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
23. Концепции безопасности в гостиницах и туристских комплексах.
24. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
25. Охрана труда в гостиницах и туристических комплексах
26. Техника безопасности в гостиницах и туристических комплексах
27. Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах.
28. Мероприятия по охране безопасности в гостиницах и туристических комплексах
29. Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы.
30. Состав и функции службы дополнительных услуг при гостинице.
31. Состав и функции службы сопутствующих услуг при гостинице.
32. Характеристика видов и особенности организации бизнес-обслуживания в гостиницах. Организация работы бизнес центра.
33. Характеристика видов и особенности организации услуг спортивно-оздоровительных центров в гостиницах.
34. Характеристика видов и особенности организации услуг, предоставляемых дополнительной службой гостиницы.
35. Характеристика видов и особенности организации услуг, предоставляемых вспомогательной службой гостиницы.

## **2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений**

### **Практические задания по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК»**

#### **Задание 1.**

Выберите пять-семь интересных вам стран мира. Схематично опишите каждую из них с точки зрения маркетинга территорий. Зафиксируйте основные направления гостеприимства, центры притяжения туристов разных интересов, локации.

#### **Задание 2.**

Выберите любой город России и, используя все доступные источники информации, разработайте для него собственную схему позиционирования и продвижения на внутреннем и внешнем рынках.

#### **Задание 3.**

**Цель:** научиться составлять должностную инструкцию для маркетолога конкретной гостиницы, используя шаблонный образец

**Задачи:** составить должностную инструкцию для маркетолога в гостинице, в которой студент проходил практику

#### **Задание 4.**

**Цель:** научиться определять источники спроса на гостиничные услуги

**Задачи:** определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом.

## **Задание 5.**

**Цель:** научиться проводить анализ гостиничных пакетов с точки зрения их вклада в организацию продаж гостиничных продуктов

**Задачи:** провести анализ гостиничных пакетов в гостинице, в которой студент проходил практику

Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены всёпрактическое задание, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнено задание; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задание с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задание; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Организация обслуживания в ТиГК» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине  
«Организация обслуживания в ТиГК»

| Компетенция | Знать                                                                                                                                                                                                       | Оценочные средства |                        | Уметь                                                                                                                                                                                                                                                          | Оценочные средства |                               | Владеть                                                                                                                                                                                                                                       | Оценочные средства |                                          |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|
|             |                                                                                                                                                                                                             | текущий контроль   | промежуточный контроль |                                                                                                                                                                                                                                                                | текущий контроль   | промежуточный контроль        |                                                                                                                                                                                                                                               | текущий контроль   | промежуточный контроль                   |
| ОПК-2       | <p>основы теории организации обслуживания; классификации услуг и их характеристику;</p> <p>теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг,</p> | Не предусмотрено   | Вопросы к зачету       | <p>разрабатывать технологии процесса сервиса;</p> <p>выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных</p> | Не предусмотрено   | Выполнение практических работ | <p>методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации и сервисной деятельности;</p> <p>методами оценки личного опыта и опыта работы коллег в сервисной деятельности;</p> | Не предусмотрено   | Вопросы к зачету<br>Практические задания |

| Компетенция | Знать                                                                                                                                                                                                | Оценочные средства |                        | Уметь                                                                                                                                                                                                                                          | Оценочные средства |                                                   | Владеть                                                                                                                                                                                           | Оценочные средства |                                          |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|
|             |                                                                                                                                                                                                      | текущий контроль   | промежуточный контроль |                                                                                                                                                                                                                                                | текущий контроль   | промежуточный контроль                            |                                                                                                                                                                                                   | текущий контроль   | промежуточный контроль                   |
|             | место сервиса в жизнедеятельности человека.                                                                                                                                                          |                    |                        | отношений;<br><br>выбирать методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений                                                                                                                          |                    |                                                   | приемами взаимодействия с коллегами и потребителями.                                                                                                                                              |                    |                                          |
| ПК-11       | Организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;<br><br>теоретические основы проектирования гостиничной деятельности;<br><br>теорию формирования и продвижения | Не предусмотрено   | Вопросы к зачету       | планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта;<br><br>обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;<br><br>применять теоретические знания и навыки работы при | Не предусмотрено   | Выполнение практических работ и оформление отчета | организацией работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;<br><br>навыками формирования и продвижения гостиничного продукта;<br><br>методами маркетинговых исследований | Не предусмотрено   | Вопросы к зачету<br>Практические задания |

| Компетенция | Знать                                                         | Оценочные средства |                        | Уметь                                                                  | Оценочные средства |                        | Владеть                  | Оценочные средства |                        |
|-------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|------------------------|
|             |                                                               | текущий контроль   | промежуточный контроль |                                                                        | текущий контроль   | промежуточный контроль |                          | текущий контроль   | промежуточный контроль |
|             | гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей |                    |                        | решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности |                    |                        | гостиничного предприятия |                    |                        |

Примечание

\* берется из РПД

\*\* сдача лабораторных работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.