



**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
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Организация размещения и обслуживания туристов в гостиничных предприятиях»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.02 Туризм
Профиль «Организация и управление туристическим предприятием»
2020 года набора

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (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 № 12 от

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент

подпись

О.А. Катеринич

« 03 » 07 2020г.

Заведующий кафедрой

подпись

В.И. Кузнецов

« 03 » 07 2020г.

Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»

подпись

О. А. Катеринич

« 06 » 07 2020г.

Директор МБУДО
«Пилигрим»

подпись

В.Б. Платонов

« 06 » 07 2020г.

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

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «__» _____ 20__ г.

№ _____

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «__» _____ 20__ г.

№ _____

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «__» _____ 20__ г.

№ _____

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях я» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «__» _____ 20__ г.

№ _____

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания

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

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:

ПК-2 –организационное обеспечение экскурсионных услуг..

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

Таблица 1. Формирование компетенции в процессе изучения дисциплины						
Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ПК-2	Знать		Лек, Практ, Ср	1.1-2.18,	Контрольные вопросы	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение контрольной работы в форме реферата, подготовка презентации к реферату, выполнение практической ситуации
	Уровень 1:	отечественный и зарубежный опыт в области управления, рациональной организации и эффективного развития гостиничной сферы				
	Уровень 2:	отраслевые особенности, структуру рынка гостиничных услуг, методы его анализа;				
	Уровень 3:	- особенности формирования клиентурных отношений в сфере гостеприимства и экскурсоведения				
	Уметь		Лек, Практ, Ср		темы рефератов, практические ситуации	
	Уровень 1:	эффективно применять				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² 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

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ 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.

		полученные знания для решения вопросов в практической деятельности; - выявлять потребности потребителей, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности	работа в малых группах, анализ практических ситуаций			
	Уровень 2:	анализировать технологические процессы в гостиницах и экскурсионной деятельности;				
	Уровень 3:	обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов				
	Владеть		Лек, Практ, Ср		темы рефератов, практические ситуации	
	Уровень 1:	навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничной индустрии и экскурсионного дела	работа в малых группах, анализ практических ситуаций			
	Уровень 2:	навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничной индустрии и экскурсионного дела, соответствия стандартов качества на предприятиях размещения требованиям нормативной документации;				
	Уровень 3:	навыками формирования и продвижения гостиничных и экскурсионных услуг,				

		соответствующим потребителей	запросам				
--	--	---------------------------------	----------	--	--	--	--

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.

Для заочной формы обучения текущая аттестация не предусмотрена.

По дисциплине «*Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях*» предусмотрена промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Промежуточная аттестация по дисциплине «*Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях*» 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 (50 баллов ⁵)						Промежуточ ная аттестация	Итоговое количество баллов по
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – не зачтено; Более 41 балла – зачтено
5	15	0	5	25	0		
Сумма баллов за 1 блок = 20			Сумма баллов за 2 блок = 30				

⁵ 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.

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

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Подготовка сообщений, докладов, подготовка презентации к реферату, выполнение практической ситуации, тестовых заданий	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет по дисциплине «Организация обслуживания в средствах размещения» проводится в устной форме. За правильный ответ - 30 баллов. Практическая ситуация оценивается в 20 баллов.		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

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, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы;

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

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

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками подготовки рефератов и презентаций к ним с помощью программных продуктов, не ориентируется в практической ситуации;
 - имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
 - в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
 - имеются систематические пропуски обучающийся лекционных, практических и занятий по неуважительным причинам;
 - во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к 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 размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- письменный опрос;
- тестирование;
- выполнение и защита практических заданий.

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 планом-графиком. 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, по направлению подготовки студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

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

Контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете. Условием допуска к зачету является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

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

Устный опрос,
Тестирование,
Практические задания.

Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

2.1.1 Вопросы устного опроса (УО) для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:

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 оценки устного опроса (доклада, сообщения):

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

- качество доклада (четко выстроен; сопровождается иллюстративным материалом; не зачитывается);
- использование демонстрационного материала (автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался);
- качество ответов на вопросы (четко отвечает на вопросы);
- владение научным и специальным аппаратом (владение специальным аппаратом и научной терминологией);
- четкость выводов (выводы четкие и доказаны).

Критерии оценки презентации:

- содержание (работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов; даны интересные дискуссионные материалы; грамотно используется научная лексика; предложена собственная интерпретация или развитие темы);
- дизайн (логичен и очевиден; подчеркивает содержание; все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается));
- графика (хорошо подобрана; соответствует содержанию и обогащает его);
- грамотность (нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических).

Шкала оценивания устного опроса (доклада, сообщения, презентации):

Максимальная оценка – 5 баллов.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

База тестовых вопросов:

1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:
а) 3 +
б) 4
в) 2
2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства — это:
а) структура туристского рынка
б) рынок гостиничных услуг +
в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства
3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:
а) 2
б) 4
в) В +
4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
а) портье, швейцары +
б) горничные
в) бюро обслуживания
5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:
а) Египет
б) Греция и Кипр
в) острова Юго-Восточной Азии +
6. Самый высокий отель мира находится в:
а) Гонконге
б) Сингапуре +
в) Нью-Йорке
7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
а) исполнительный директор
б) коммерческая служба
в) генеральный директор (генеральный менеджер) +
8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:
а) Великобритания, Швейцария +
б) Испания
в) Италия, Португалия
9. «Звездная» система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:
а) Англии
б) Германии
в) Франции +

10. ГОСТ Р50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий» установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:

- а) 5
- б) 3 +
- в) 6

11. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:

- а) Hilton, Marriott, Sheraton +
- б) Marriott, ETN, TUI
- в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn

12. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:

- а) «люкс-апартамент»
- б) «высшая», «первая» +
- в) «люкс»

13. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:

- а) одна неделя +
- б) один месяц
- в) 10 дней

14. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:

- а) Нью-Йорке
- б) Лондоне
- в) Лас-Вегасе +

15. Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории:

- а) 4 +
- б) 5
- в) 3

16. В самой крупной международной гостиничной цепи «Cendant Corp» насчитывается столько гостиниц:

- а) более 3590
- б) более 6000 +
- в) 5987

17. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет:

- а) от 1500% до 3000%
- б) от 100% до 200%
- в) от 1000% до 2600% +

18. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:

- а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон
- б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц +
- в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

19. В начале 90-х гг. доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами:

- а) 15%
- б) 20%
- в) 10% +

20. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:

- а) тайской
- б) индийской +
- в) токийской

21. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:

- а) странах Западной Европы +
- б) в Северной Америке
- в) в юго — восточной Азии

22. В ассоциацию «Реле и Шато», основанную во Франции, входят отели в ... странах мира:

- а) 30
- б) 40 +
- в) 50

23. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:

- а) мечи
- б) ордена
- в) короны +

24. В Великобритании основные гостиничные цепи составляют приблизительно столько процентов гостиничной индустрии:

- а) 30%
- б) 25% +
- в) 35%

25. В гостиницах «5 звезд» время для завтраков в зале ресторана продлевается до:

- а) 12 часов
- б) 10 часов
- в) 11 часов +

26. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:

- а) 40 млн. человек
- б) 50 млн. человек +
- в) 60 млн. человек

27. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:

- а) «цифровая»
- б) там нет системы классификации
- в) «буквенная» +

28. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

- а) Австрия

- б) Италия
- в) Франция +

29. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:

- а) 300 000 +
- б) 200 000
- в) 150 000

30. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:

- а) Древней Грецией
- б) Древним Римом +
- в) Средневековой Францией

Критерии оценки теста:

- 1 балл - за каждый правильный ответ на вопрос;
- 0 баллов – обучающийся дал неправильный ответ на вопрос.

Шкала оценивания теста:

- 90-100% правильных ответов – отлично;
- 70-89% правильных ответов – хорошо;
- 50-69% правильных ответов – удовлетворительно;
- менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

2.2.1. База практических заданий:

Задание №1.

- 1 Гостеприимство – основа обслуживания в Туристско-гостиничном комплексе.
- 2 Требования, предъявляемые к гостинице категории

Задание № 2

- 1 Услуга в средстве размещения.
- 2 Требования, предъявляемые к гостинице категории 2*.

Задание № 3

- 1 Понятие «услуга». Виды услуг средств размещения и их особенности
- 2 Требования, предъявляемые к мотелям

Задание № 4

- 1 Государственное регулирование деятельности гостиниц. Основные законы.
- 2 Требования, предъявляемые к гостинице категории 4*

Задание № 5

- 1 Государственное регулирование деятельности гостиниц. Основные стандарты.
- 2 Требования, предъявляемые к гостинице категории 5*

Задание № 6

- 1 Правила предоставления гостиничных услуг.
- 2 Требования, предъявляемые к пансионатам

Задание № 7

- 1 Система классификации гостиниц и иных средств размещения.
- 2 Требования, предъявляемые к ротелям

Задание № 8

- 1 Типовая организационно-управленческая структура средств размещения.
- 2 Требования, предъявляемые к детским оздоровительным лагерям

Задание № 9

- 1 Материально-техническая база – определения, основные составляющие.
- 2 Требования, предъявляемые к базам отдыха

Задание № 10

- 1 Гостиничный номер – определения. Номера высшей категории.
- 2 Требования, предъявляемые к санаториям

Критерии оценки:

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

«4» (хорошо): выполнены все задания практической работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

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

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания практической работы; студент ответил 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.

Перечень примерных вопросов к зачету

1. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
2. В каких направлениях будет развиваться международная гостиничная индустрия в ближайшие 10-20 лет.
3. Виды безопасности в гостиницах.
4. Виды дополнительных услуг, оказываемых в гостиницах.
5. Выбор гостиницей оптимальной системы автоматизации.
6. Выделите и охарактеризуйте основные виды бронирования гостиничных номеров.
7. Выделите особенности работы службы безопасности отеля.
8. Дать определение понятию «услуга».
9. Иностранные системы бронирования.
10. Информационные технологии управления гостиницами.
11. Использование новинок ИТ на предприятиях.
12. История развития мировой гостиничной индустрии.
13. Как осуществляется уборка номеров и помещений отеля?
14. Как осуществляются расчеты с проживающими гостями?
15. Как оформляется договорная документация на организацию питания туристов.
16. Какие виды бронирования номеров существуют в отелях.
17. Какие виды гостиничных цепей вы знаете.
18. Какие должностные обязанности закреплены за сотрудниками службы приема?
19. Какие разновидности услуг вы знаете?
20. Какие условия включает договор о предоставлении гостиничных услуг

Критерий оценки:

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы

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

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ПК-2	отечественный и зарубежный опыт в области управления, рациональной организации и эффективного развития гостиничной сферы; - отраслевые особенности, структуру рынка гостиничных услуг, методы его анализа; - квалификационные требования к персоналу; - особенности формирования клиентурных отношений в сфере гостеприимства и экскурсоведения	Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам	Вопросы к зачету №1-20	эффективно применять полученные знания для решения вопросов в практической деятельности; - выявлять потребности потребителей, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - анализировать технологические процессы в гостиницах и экскурсионной деятельности; - обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;	Выполнение практических работ и оформление отчета	Вопросы к зачету №1-20.	навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничной индустрии и экскурсионного дела, соответствия стандартов качества на предприятиях размещения требованиям нормативной документации; - навыками формирования и продвижения гостиничных и экскурсионных услуг, соответствующим запросам потребителей	Выполнение практических работ и оформление отчета	Вопросы к зачету №1-20