

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.07.2023 13:21:41
Уникальный идентификатор документа:
f498e59e83f65dd7c7ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных
бизнес-коммуникаций**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



М.В. Усынин

«29» мая 2023 г.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ПРОЕКТИРОВАНИЕ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора - 2022

Автор-составитель: Бодрова Е.Г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	5
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	7
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	20

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Проектирование в индустрии гостеприимства» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения
	УК-2.2. Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ.
	УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах, навыками работы с нормативно-правовой документацией
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК 1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
	ОПК 1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
	ОПК 1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии и программные средства для анализа и прогнозирования экономических, социальных и производственных показателей, построения экономико-математических моделей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания (менеджмент)
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК 4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, конкурентов, потребителей, конкурентов
	ОПК 4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн-технологий
	ОПК 4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК 5.1 Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания
	ОПК 5.2 Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обоснованно выбирать наиболее эффективное решение
	ОПК 5.3 Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<i>1 Этап - Знать:</i> УК-2.1. Необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения <i>2 Этап - Уметь:</i> УК-2.2. Анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ. <i>3 Этап - Владеть:</i> УК-2.3. Методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах, навыками работы с нормативно-правовой документацией
2	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	<i>1 Этап - Знать:</i> ОПК 1.1 Потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания <i>2 Этап - Уметь:</i> ОПК 1.2. Осуществлять поиск и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания <i>3 Этап - Владеть:</i> ОПК 1.3. Современными информационно-коммуникационными технологиями и программными средствами для анализа и прогнозирования экономических, социальных и производственных показателей, построения экономико-математических моделей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
3.	ОПК-4.	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>1 Этап - Знать:</i> ОПК 4.1. Методы мониторинга рынка услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; методы изучения рынка, конкурентов, потребителей, конкурентов <i>2 Этап - Уметь:</i> ОПК 4.2. Осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн-технологий <i>3 Этап - Владеть:</i> ОПК 4.3. Методами продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том

			числе в сети Интернет.
4.	ОПК-5.	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<i>1 Этап - Знать:</i> ОПК 5.1 Способы выполнения экономических расчетов; подходы к процессу ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания <i>2 Этап - Уметь:</i> ОПК 5.2 Выполнять сопоставление экономических показателей и обоснованно выбирать наиболее эффективное решение <i>3 Этап - Владеть:</i> ОПК 5.3 Навыками расчета показателей экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<i>1 Этап - Знать:</i> УК-2.1. Необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения <i>2 Этап - Уметь:</i> УК-2.2. Анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ. <i>3 Этап - Владеть:</i> УК-2.3. Методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах, навыками работы с нормативно-правовой документацией	Экзамен Для получения оценки «отлично» обучающийся должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с психологической литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому

2.	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	1 Этап - Знать: ОПК 1.1 Потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	материалу. Для получения оценки «хорошо» обучающийся должен: - продемонстрировать достаточно полное знание материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в психологической литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу. Для получения оценки «удовлетворительно» обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание материала;
			2 Этап - Уметь: ОПК 1.2. Осуществлять поиск и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
			3 Этап - Владеть: ОПК 1.3. Современными информационно-коммуникационными технологиями и программными средствами для анализа и прогнозирования экономических, социальных и производственных показателей, построения экономико-математических моделей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	
3	ОПК-4.	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	1 Этап - Знать: ОПК 4.1. Методы мониторинга рынка услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; методы изучения рынка, конкурентов, потребителей, конкурентов	общее знание материала; - показать общее владение понятийным аппаратом; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу. Оценка «неудовлетворительно» ставится в случае: - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумения строить ответ
			2 Этап - Уметь: ОПК 4.2. Осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн-технологий	
			3 Этап - Владеть: ОПК 4.3. Методами продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	
4.	ОПК-5.	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать	1 Этап - Знать: ОПК 5.1 Способы выполнения экономических расчетов; подходы к процессу ценообразования в сфере гостеприимства и общественного	

		экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	питания	в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумения делать выводы по излагаемому материалу.
			2 Этап - Уметь: ОПК 5.2 Выполнять сопоставление экономических показателей и обоснованно выбирать наиболее эффективное решение	
			3 Этап - Владеть: ОПК 5.3 Навыками расчета показателей экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения.	

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Дискуссия по теме «Характеристика предприятий индустрии гостеприимства»

Вопросы для дискуссии

1. Каково соотношение индустрии туризма и индустрии гостеприимства?
2. Каковы особенности структуры индустрии туризма и индустрии гостеприимства?
3. Приведите примеры отечественных и зарубежных взглядов на проблему структурирования индустрии туризма и гостеприимства.
4. Что такое гостеприимство?
5. Перечислите внешние факторы развития индустрии гостеприимства.
6. Перечислите внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
7. Какие меры предпринимает отель для преодоления сезонности?
8. Выделите и охарактеризуйте основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
9. Назовите основные тенденции развития международного туризма.
10. В каких направлениях будет развиваться международная гостиничная индустрия в ближайшие 10-20 лет?
11. Попытайтесь провести сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.

Эссе по теме «Процесс проектирования предприятий индустрии гостеприимства»

Принципы проектирования гостиничных предприятий

Темы сообщений

1. Последовательность проектирования
2. Вариантность проектирования
3. Применение единых норм проектирования
4. Этапность процесса проектирования.
5. Соблюдение одних предпочтений над другими
6. Возможность перспективного изменения предприятия

Этапы проектирования гостиниц

Темы сообщений

1. Прединвестиционная оценка гостиницы
2. Выработка требований к помещениям и архитектуре гостиницы
3. Подбор оборудования
4. Аудит проекта и строительства гостиницы

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Решение кейс-задач по проектированию в индустрии гостеприимства

Тема 3. Основы проектирования предприятий индустрии гостеприимства

Кейс задача 1. Пользуясь Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями, определите категорию гостиниц в следующих задачах.

Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих - закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности - 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача.

Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешествующих выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах - спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.

Тема 4. Техничко-экономическое обоснование (проект) предприятия индустрии гостеприимства

Кейс задача 2. Номерной фонд гостиницы составляют 120 1 - и 2-местных номеров, площадь которых не менее 12 кв. м. Вход для обслуживающего персонала отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 кв. м. Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняют один раз в три дня, полотенца - ежедневно. Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно. Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии - сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ванных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход, предлагают блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены четыре торговые точки. Имеются телефонная почта и телефакс

Задание на структурирование информации в табличном виде

В начале работы с таблицей необходимо внимательно изучить ее содержание. Заполнение таблицы осуществляется с помощью основной и дополнительной литературы по дисциплине «Проектирование в индустрии гостеприимства». Таблица может быть заполнена

в письменном или печатном формате.

Тема 3. Основы проектирования предприятий индустрии гостеприимства

Производственная программа организации, методы её обоснования

Формирование производственной программы по номенклатуре, ассортименту, качеству услуг, основным производственным фондам, эффективному годовому фонду времени и размерам производственных площадей.

Наименование показателей деятельности	Содержание программы

Наименование показателей движения кадров	Содержание

Создание презентации по заданной теме

Мультимедийные презентации используются для того, чтобы обучающийся смог наглядно продемонстрировать визуальные (табличные, графические) материалы, освоенные в ходе самостоятельной и практической работы по определенной теме.

Темы для создания презентаций:

Тема 4. Техничко-экономическое обоснование (проект) предприятия индустрии гостеприимства

1. Основное содержание технико-экономического обоснования.
2. Требования к разработке технико-экономического обоснования.
3. Порядок разработки, согласования и утверждения технико-экономического обоснования инвестиций.
4. Бизнес-план предприятия индустрии гостеприимства.

Тема 5. Маркетинговые исследования в проектировании предприятий индустрии гостеприимства

1. Задачи анализа гостинично-ресторанного рынка.
2. Процесс маркетингового исследования гостинично-ресторанного рынка.
3. Отчетные материалы маркетингового исследование рынка гостинично-ресторанных услуг.
4. Анализ степени удовлетворенности потребителей услугами местного гостинично-ресторанного рынка

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к экзамену

1. Субъекты сервисной деятельности.
2. Требования к системе сервиса предприятия индустрии гостеприимства.
3. Структура и характеристика системы сервиса.
4. Общие положения проектирования.
5. Основы проектной деятельности и управления проектами в гостинично-ресторанной деятельности.
6. Стадии процесса проектирования.

7. Виды проектов в сфере сервиса.
8. Производственная программа предприятия индустрии гостеприимства.
9. Обоснование планового объема гостинично-ресторанных услуг.
10. Расчет численности персонала предприятия.
11. Обоснование площади помещений предприятия.
12. Расчет потребности в технологическом оборудовании.
13. Экономическое обоснование предприятия индустрии гостеприимства.
14. Основное содержание технико-экономического обоснования.
15. Требования к разработке технико-экономического обоснования.
16. Порядок разработки, согласования и утверждения технико-экономического обоснования инвестиций.
17. Бизнес-план предприятия индустрии гостеприимства.
18. Задачи анализа гостинично-ресторанного рынка.
19. Процесс маркетингового исследования гостинично-ресторанного рынка.
20. Отчетные материалы маркетингового исследования рынка гостинично-ресторанных услуг.
21. Анализ степени удовлетворенности потребителей услугами местного гостинично-ресторанного рынка

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Вариант 1

- Какие средства размещения из перечисленных относят к специализированным?
- а) арендованное жилье;
 - б) гостиницы;**
 - в) конгресс-центры;
 - г) хостелы.**
2. Ботель – это небольшая гостиница
- а) на воде;**
 - б) в воздухе;
 - в) под водой;
 - г) в горах.
3. Мотель – это средство размещения, расположенное
- а) в деловой части города;
 - б) вблизи автомагистрали;**
 - в) в центре населенного пункта;
 - г) возле железнодорожного вокзала.
4. Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?
- а) вызов врача;
 - б) передача корреспонденции;
 - в) информация портье;
 - г) обслуживание питанием в номере.**
5. В какой стране принята «буквенная» система классификации гостиниц по уровню комфорта?
- а) Великобритания;
 - б) Германия;
 - в) Греция;**
 - г) Франция.
6. В жилых номерах гостиниц каких категорий постельное белье должно меняться ежедневно?
- а) с «без звезд» по 5* категорию с 1* по 5*;
 - б) с 2* по 5*;
 - в) с 3* по 5*;
 - г) с 4* по 5*.**
7. Что из перечисленного не входит в вестибюльную группу помещений?

а) гардероб;

б) бельевой склад;

в) камера хранения;

г) рецепция.

3*? 8. Какова минимальная площадь однокомнатного двухместного номера в гостинице категории

а) 10 м²;

б) 14 м².

9. Консьерж – это работник службы

а) административной;

б) обслуживания;

в) приема и расчетной части;

г) эксплуатации номерного фонда.

10. Какие требования предъявляют к персоналу неконтактных служб?

а) знание иностранных языков;

б) коммуникабельность;

в) наличие специального образования;

г) ограничение возраста.

11. Поднос багажа в номер является обязательной услугой в гостиницах каких категорий?

а) без звезд и 1*;

б) 2* и 3*;

в) 3* и 4*;

г) 4* и 5*.

12. Сверхбронирование – это услуга гостиницы, которая повышает её имидж?

а) Да;

б) Нет.

13. Сертификация средства размещения проводится на соответствие его требованиям ГОСТа Р 50645-94 Классификация гостиниц?

а) Да;

б) Нет.

14. Может ли гость при временном отъезде из гостиницы оставить свой багаж в камере хранения?

а) Да;

б) Нет.

15. Номерной фонд – это общее количество _____ в средстве размещения

а) номеров высшей категории;

б) номеров/ мест;

в) персонала, обслуживающего номера;

г) помещений.

16. Кто определяет категорию номера в гостинице?

а) местные органы власти;

б) орган по классификации средств размещения;

в) орган по аттестации средств размещения;

г) собственник гостиницы.

Вариант 2

1. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

1) служба приема и размещения

2) служба обслуживания номерным фондом

3) служба дворников 4) служба поваров

5) служба слесарей

6) отдел кадров

2. Основные функции службы приема и размещения: 1)поддержка необходимого санитарного состояния номеров 2)услуги химчистки

3)контроль систем теплоснабжения 4)контроль технического оборудования
5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

6) регистрация и размещение гостей

3. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

1) обслуживание гостей в номерах

2) бронирование номеров

3) вопросы по организации презентаций 4)оказание услуг справочной службы 5)изучение и анализ потребности клиентов

6)прием, регистрация и размещение туристов по номерам

4. Основные функции службы общественного питания: 1)оказание услуг связи

2) оказание бытовых услуг

3) организация и обслуживание банкетов

4) анализирует состояние гостиничного рынка 5)обслуживание туристов в номерах

6)контроль за работой системы кондиционирования

5. Основные функции финансовой службы:

1)прием гостей 2)оказание бытовых услуг

3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью

4) ремонт и строительство 5)оказание транспортных услуг

6)контроль за работой системы кондиционирования

6. Основные функции инженерно-технической службы:

1) услуги парикмахерской

2) создание условий для функционирования электротехнических устройств

3) услуги спортзала 4)услуги портного 5)торговые киоски

6)контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

7. Основные функции коммерческой службы:

1) оперативное и стратегическое планирование

2) косметический кабинет 3)спортивно-оздоровительный центр 4)массаж

5)прием и размещение гостей 6)бронирование

8. Основные функции вспомогательных служб:

1) изучение потребностей клиентов

2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования

3) тренажерные залы 4)услуги прачечной

5)контроль за соблюдением норм и правил по охране труда 6)регистрация гостей

9. Основные функции дополнительной службы в отеле: 1)анализирует результаты финансовой деятельности предприятия 2)**услуги бизнес-центра**

3)вопросы правового обеспечения 4)визовая поддержка 5)противопожарная безопасность

6)расчет клиента и выезд гостя

10. К жилым помещениям в гостинице относится: 1)вестибюль

2) административные помещения 3) помещения общественного значения **4) номера всех категорий** 5) хозяйственные помещения 6) складские помещения

Аппартамент:

1) двухкомнатный номер 2) пары номеров

3) спальня, гостиная, кабинет 4) стандартный однокомнатный номер 5) номер-люкс

6) полулюкс

11. Подсобные и хозяйственные помещения:

1) мастерские

2) холлы

3) кабинет дирекции

4) склады 5) жилые номера 6) коридор

12. Вспомогательные помещения:

1) кладовые

2) вестибюль 3) отдел кадров 4) склады **5) зимний сад** 6) лифт

13. Административные помещения:

1) кухня 2) бельевые 3) починочные 4) поэтажные холлы **5) бухгалтерия** **6) отдел кадров**

14. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся: 1) этаж

2) балкон **3) лестницы** **4) лифты** 5) рестораны 6) веранда

15. Обслуживающие помещения:

1) переходы 2) галереи 3) холлы **4) буфеты** **5) бары**

6) коридоры

16. Организационная структура современного отеля зависит от:

1) количества номерного фонда **2) формы собственности** **3) сегмента потребителя** **4) целевого назначения гостиницы** 5) директора 6) гл. бухгалтера

17. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

1) административная служба

2) служба управления номерным фондом 3) служба приема и размещения 4) хозяйственная служба

5) коммерческая служба 6) инженерно-техническая служба

18. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж: 1) портье

2) посыльных 3) химчистки 4) прачечной **5) бронирования**

6) служба приема и размещения

19. К гостиницам и аналогичным средствам размещения относятся: 1) санатории

2) пансионаты 3) мотели 4) общежития 5) базы отдыха

6) наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения

20. Коллективные средства размещения:

1) дома отдыха

2) спортивные базы

3) комнаты в квартирах

4) дома

5) коттеджи

6) квартиры

21. Индивидуальные средства размещения:

1) мотели

- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартиры

22. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- 2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

23. Звездная система классификации гостиниц распространена в следующих странах:

- 1) Греция 2) Великобритания 3) США
- 4) Италия 5) Франция 6) Бельгия

24. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:

- 1) 1*
- 2) 2*
- 3) 3*
- 4) 4*
- 5) 5*
- 6) без звезд

Вариант 3

1. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

- (+) гостиницы
- представительства
- министерства
- страховые компании
- предприятия торговли

2. Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом:

- (+) высокая капиталоемкость
- одновременность процессов производства и потребления
- ограниченная возможность хранения
- срочный характер
- сезонный характер спроса

3. В какой стране появился первый отель с лифтом и электрическим освещением:

- (+) в США
- в России
- в Казахстане
- в Греции
- в Италии

4. Подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование:

- (+) бизнес-центр
- конгресс-центр

- бухгалтерия
- ресторан
- бар

5. Высшая в Греции категория De luxe соответствует:

- (+) 5*****
- 4*****
- 3***
- 2**
- 1*

6. Сколько номеров насчитывают гостиницы-гиганты:

- (+) более 1000 номеров
- до 100 номеров
- до 300 номеров
- до 500 номеров
- до 50 номеров

7. Где обычно располагаются транзитные гостиницы:

- (+) на окраине города
- в центре города
- в экологических зонах
- в горах
- на морском побережье

8. Что не входит в число двадцати двух требований, предъявляемых гостиницам, немецкой классификацией:

- (+) наличие тренажерного зала
- сервис завтраков
- наличие «suite» номеров
- наличие сейфов
- наличие телефона в номере

9. Хостел – это:

- (+) студенческое общежитие
- публичный дом
- низкокатегорийная гостиница
- заведение типа бара
- служебное помещение отеля

10. Какая система классификации гостиниц внедрена в России:

- (+) система звезд
- система букв
- система баллов
- система разрядов
- система «корон»

11. Схема, основанная на периметральной компоновке жилых номеров вокруг дворового пространства:

- (+) атриумная
- цилиндрическая
- овальная
- прямоугольная
- параллелепипедная

12. Какая система классификации гостиничных предприятий используется в Казахстане:

- (+) система звезд
- система баллов

- система «корон»
- система баллов
- система разрядов

13. Для какого типа гостиничных предприятий характерна высокая цена номеров:

(+) фешенебельный отель

- экологическая деревня
- санаторий
- мотель
- пансионат

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

(+) кемпинг

- ротель
- отель-люкс
- апарт-отель
- пансион

15. Где распространены частные гостиницы типа «ночлег и завтрак»:

(+) в США

- в Литве
- в Грузии
- в Казахстане
- в Молдавии

16. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:

(+) транзитные и целевые

- постоянные и переменные
- транзитные и постоянные
- специфические и целевые
- для туристов и для местного населения

17. 70% гостиничных сетей находятся:

(+) в США

- в России
- в Китае
- в Канаде
- в Грузии

18. Совместное владение недвижимостью в туристском бизнесе с возможностью пользоваться ею на протяжении определенного времени, пропорционально денежному взносу:

(+) таймшер

- аренда
- партнерство
- аутстафинг
- франшиза

19. Двух-трех этажные здания с 20-30 номерами, домашней атмосферой и малым количеством персонала (в доме, помимо туристов, проживает и вся семья хозяина отеля):

(+) гестхаус

- шале
- лоджи
- zhaodaisuo
- хостел

Вариант 5

1. Альпийский домик 2-3 этажа из бревен с покатой крышей:

(+) шале

- лоджи
- гамак
- капсульный отель
- пансион

2. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив:

(+) линейно-функциональная (штабная) структура управления

- линейная организационная структура управления
- функциональная организационная структура управления
- горизонтальная структура управления
- вертикальная структура управления

3. Посредником между владельцами гостиничных предприятий и управленческим персоналом является:

(+) генеральный директор

- менеджер низшего звена
- стюард
- менеджер среднего звена
- менеджер высшего звена

4. «Золотое» правило обслуживания гласит:

(+) гостей следует обслуживать так, как бы Вы хотели бы, чтобы обслужили Вас

- нельзя обижать гостя
- непрошеным гостям часто очень рады, когда они уходят
- если хочешь избавиться от гостя, докучающего своими визитами, дай ему взаймы денег
- не смущайся приходом неожиданных гостей

5. В зависимости от назначения гостиничные предприятия не делятся на:

(+) бунгало

- гостиницы общего типа
- туристские и курортные гостиницы
- мотели
- кемпинги

6. Предприятие питания, которое по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый класс:

- столовая
- (+) ресторан
- кафе
- бар
- закусочная

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

- пансион
- (+) полупансион
- шведский стол
- специальное питание
- питание для детей

8. Администратор зала, руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов:

- (+) метрдотель
- директор

- заведующий производством
- управляющий
- технолог

9. Одна из простейших организационных структур управления гостиницей:

(+) линейная

- функциональная
- проектная
- штабная
- матричная

10. Бригадой официантов руководит:

- повар
- администратор
- бармен
- (+) старший официант
- бригадир

11. Предприятия питания не подразделяющиеся на классы:

- бары и рестораны
- (+) кафе, столовые и закусочные
- гостиницы, отели и мотели
- кафе, столовые
- столовые и закусочные

12. Информация, которая должна в обязательном порядке находиться в каждом номере гостиницы:

- календарь
- газеты и журналы
- правила поведения
- (+) план эвакуации
- стоимость основных и дополнительных услуг

13. Служба, создающая условия для функционирования санитарно-технического оборудования:

(+) инженерно-техническая

- экономическая
- административная
- служба досуга
- служба приема и размещения

14. К международным гостиничным цепям не относится:

(+) Best Ost

- Holiday Inn
- Hyatt
- Sheraton
- Hilton

15. При классификации по режиму эксплуатации различают:

(+) гостиницы круглогодичного, сезонного, смешанного действия

- малые, средние, крупные гостиницы
- гостиницы расположенные в городе; вне города; придорожные
- каркасные, блочные, монолитные гостиницы
- гостиницы на воде и на земле

16. Все гостиничные службы подразделяются на:

(+) контактные и неконтактные

- прямые и косвенные

- вертикальные и горизонтальные
- линейные и функциональные
- основные и дополнительные

17. Гостиницы, предназначенные для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки и располагающиеся обычно вдоль дорожных магистралей:

(+) транзитные гостиницы

- фотели
- альп-отели
- городские гостиницы
- курортные гостиницы

18. Гостиничные предприятия являются составной частью:

(+) сферы услуг

- промышленности
- сферы торговли
- индустрии транспорта и коммуникаций
- индустрии развлечений

19. Рекреационное жилище, принадлежащее частному лицу и им же используемое для отдыха:

(+) дача

- алькарас
- шалаш
- гостиница
- мотель

20. Количество номеров в гостиницах – гигантах:

- 500-600 номеров
- 100-200 номеров
- более 900 номеров

(+) более 1000 номеров

- более 1200 номеров

21. Социально-организованная территория, обеспечивающая отдых в естественной среде с использованием традиционных для региона средств размещения и питания:

(+) экологическая деревня

- бункер
- хижина
- шалаш
- бунгало

22. Гостиницы, нацеленные на обслуживание лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках – это:

(+) бизнес-гостиницы

- мотели
- апарт-отели
- курортные гостиницы
- пансионаты

23. Служба приема гостей в отеле, осуществляющая прием, регистрацию, размещение гостей в номера – это:

(+) служба портье

- служба досуга
- служба горничных
- сервисная служба
- административная служба

24. Число отелей данной группы не превышает 200 объектов по всему миру:

- (+) фешенебельные отели
- полносервисные пятизвездочные отели
- отели сокращенного сервиса
- апартаментные отели длительного проживания
- четырехзвездочные отели с предприятиями питания

25. В состав инженерно-технического оборудования гостиничных комплексов не входит:

- (+) высокоточное оборудование
- санитарно-техническое хозяйство
- энергетическое хозяйство
- слаботочное хозяйство
- лифтовое хозяйство

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Дискуссия по теме «Характеристика предприятий индустрии гостеприимства»

При выполнении задания дискуссия по теме «Характеристика предприятий индустрии гостеприимства», следуйте логике изложения содержания вопроса, учитывая три основных раздела:

1. Формулировка сущности вопроса

Внимательно прочитайте вопрос и подумайте, какую основную мысль, концепцию, проблему он содержит? Попробуйте определить, какие законы, категории, методы можно применить как основу для построения ответа на этот вопрос. Продумайте последовательность изложения содержания ответа.

2. Содержание ответа на вопрос

Ответ на вопрос – это не буквальный пересказ текста учебника или лекции, а конкретное изложение сути рассматриваемых явлений и процессов.

Слово «проблема» обязательно должно прозвучать в тексте ответа на вопрос. Важно дать необходимые понятия рассматриваемых объектов, указать их свойства, характеристики, аналитический разбор, сформулировать выводы.

3. Аргументация излагаемого материала.

В ответе приводится аргументация излагаемого материала. Для этого недостаточно только изложить суть вопроса (по учебнику или лекции), а привести ссылку на данные, полученные из дополнительных источников информации или практические примеры.

Аргументами считаются:

1. Выводы науки (теории, экономические законы и т. д.).
2. Статистика (количественные показатели экономических явлений и процессов).
3. Объективные показатели состояния деятельности организаций (хозяйствующих субъектов).
4. Данные экспериментов, исследований.
5. Ссылки на авторитетные источники (мнение ученого, общественного деятеля, специалиста-практика, эксперта и т. п.; цитата из авторитетного источника: отчетов международных организаций, данных социологических исследований и др.).

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	В содержании ответа развернуто сформулирована проблема, дано полное содержание ответа (понятия, определения, анализ) и аргументация излагаемого материала.
«хорошо»	В содержании ответа отражена формулировка проблемы, названы основные понятия и определения, краткий анализ и аргументация излагаемого материала.
«удовлетворительно»	В содержании ответа допущены практические и теоретические ошибки. Ответ раскрывает основную суть части вопросов, ответ не содержит аргументации излагаемого материала.
«неудовлетворительно»	В содержании ответа допущены практические и теоретические ошибки в большинстве случаев. В содержании ответа не представлены аргументы излагаемого материала. Ответ не раскрывает основную суть вопроса.

Задание на структурирование информации в табличном виде

Критерии оценивания работы с таблицей

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	Представлено 6 таблиц в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице структурирована и соответствует теоретическим положениям и практическим расчетам в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на 100%.
«хорошо»	Представлено 5-4 таблицы в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице структурирована, но имеет некоторые неточности, в отражении теоретических положений и практических расчетов в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на 80%.
«удовлетворительно»	Представлено 3 таблицы в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице не структурирована и имеет существенные недочеты в отражении теоретических положений и практических расчетов в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на 60%.
«неудовлетворительно»	Представлено менее 3 таблиц в письменном или печатном формате. Содержание таблиц не соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице не структурирована и имеет существенные недочеты в отражении теоретических положений и практических расчетов в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на менее чем на 50%.

Критерии оценивания эссе

Критерии	Показатели
1. Новизна текста Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	- соответствие плана теме эссе; - соответствие содержания теме и плану эссе; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему эссе; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Решение кейс задач

Алгоритм решения задач

Решение задач способствуют формированию аналитического мышления, умению производить расчеты основных технико-экономических показателей, использовать аналитический подход и методы научного познания. Данный тип задач предполагает поиск решения путем расчета основных технико-экономических показателей, исходя из экономических законов, теоретических положений, концепций и категорий экономической науки.

Критерии оценивания работы с открытыми задачами

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«решение зачтено»	Ответ задачи представляет собой полное, аргументированное решение (обосновано экономическими законами, теоретическими положениями, концепциями и категориями науки). Формулировка решения отражена в письменном виде.
«решение не зачтено»	Ответ задачи представляет собой краткое, не аргументированное решение (нет обоснования экономическими законами, теоретическими положениями, концепциями и категориями экономической науки). Формулировка решения не отражена в письменном виде.

Создание презентаций на заданную тему

Критерии оценивания презентаций

№	Параметры оценивания презентации	Выставляемая оценка (балл) от 1 до 3
1	Связь презентации с темой,	

	соответствие содержанию темы	
2	Графическая информация (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы и т.д.)	
3	Полнота изложения темы	
4	Выводы и заключения в презентации	
Итого баллов:		

На каждый представленный параметр заполняется таблица оценивания, где по каждому из критериев присваиваются баллы от 1 до 3, что соответствует определённым уровням развития компетентности: 1 балл – это низкий уровень; 2 балла – это средний уровень; 3 балла – высокий уровень. Определение уровня компетентности:

Количество набранных баллов за представленную презентацию	Уровни	Оценка
от 12 до 15	Высокий уровень	отлично
от 8 до 11	Средний уровень	хорошо
от 5 до 8	Низкий уровень	удовлетворительно
до 5	-	неудовлетворительно

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Критерий оценивания знаний на экзамене

Для получения оценки «отлично» обучающийся должен:

- продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала;
- исчерпывающе, последовательно, грамотно изложить теоретический материал;
- правильно формулировать определения;
- продемонстрировать умения самостоятельной работы с психологической литературой;
- уметь сделать выводы по излагаемому материалу.

Для получения оценки «хорошо» обучающийся должен:

- продемонстрировать достаточно полное знание материала;
- продемонстрировать знание основных теоретических понятий;
- достаточно грамотно и логически стройно излагать материал;
- продемонстрировать умение ориентироваться в психологической литературе;
- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.

Для получения оценки «удовлетворительно» обучающийся должен:

- продемонстрировать общее знание материала;
- показать общее владение понятийным аппаратом;
- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;
- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в случае:

- незнания значительной части программного материала;
- не владения понятийным аппаратом дисциплины;
- существенных ошибок при изложении учебного материала;
- неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;

- неумения делать выводы по излагаемому материалу.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Критерии оценивания теста

Полная версия тестовых вопросов содержится в электронно-информационной системе вуза. Студенты проходят тестирование компьютерном классе. Оценка успешности прохождения теста определяется следующей сеткой: от 0% до 29% – «неудовлетворительно», от 30% до 59% – «удовлетворительно»; 60% – 79 % – «хорошо»; 80% -100% – «отлично».