Приложение

к рабочей программе дисциплины

«Технология и организация гостиничных услуг. Модуль 1»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

*Международный институт туризма и гостеприимства*

*Кафедра туризма и экологии*

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**Технология и организация гостиничных услуг. Модуль 1**

Направление и профиль подготовки:

**43.03.02 Туризм. Туризм**

Форма обучения

очная, заочная

Владивосток 2020

**1 Перечень формируемых компетенций\***

Таблица – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Код компетенции | Формулировка компетенции | Номер  этапа  (1–8) |
| 1 | ПК-5 | Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение | 2 |
| 2 | ПК-13 | Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов | 4 |

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

**2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения**

ПК-5: Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | виды управленческих решений и методы их разработки;  методику расчета и анализа затрат деятельности предприятия | Дает определение международной терминологии профессионального языка гостиничной индустрии;  Знает методику расчета и анализа затрат деятельности предприятия |
| **Умеет** | анализировать технологические процессы повышения качества предоставляемых услуг | Анализирует технологические процессы повышения качества предоставляемых услуг |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала;  методами организации управления процессом оказания гостиничных услуг | Применяет методы контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала;  ориентируется в методах организации управления процессом оказания гостиничных услуг |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

ПК-13**:** способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | национальные особенности делового общения | Знает особенности делового общения с иностранными гостями |
| **Умеет** | вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения | Использует правила поведения в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | культурой общения, этикета и культурой питания народов мира | Применяет на практике знания о культуре общения, этикета и культуре питания гостей разных национальностей |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

**3 Перечень оценочных средств**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Контролируемые планируемые результаты обучения | | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС\* | |
| **текущий контроль** | **промежуточная аттестация** |
| Знания: | виды управленческих решений и методы их разработки;  методику расчета и анализа затрат деятельности предприятия;  национальные особенности делового общения | Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Задания по составлению глоссария (п.5.1) | Проверка выполнения задания. Обсуждение результатов |
| Тема 2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещений | Задания по составлению глоссария (п. 5.1) | Проверка выполнения задания. Обсуждение результатов |
| Тема 3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Задания по составлению глоссария (п. 5.1) | Проверка выполнения задания. Обсуждение результатов |
| Тема 4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Задания по составлению глоссария (п. 5.1) | Проверка выполнения задания. Обсуждение результатов |
| Тема 5. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии | Задания по составлению глоссария (п.5.1) | Проверка выполнения задания. Обсуждение результатов |
| Умения: | анализировать технологические процессы повышения качества предоставляемых услуг;  вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения | Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Задание по написанию реферата (п.5.3) | Контрольная работа по вариантам (п.5.2) |
| Тема 2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещений | Задание по написанию реферата (п.5.3) | Контрольная работа по вариантам (п.5.2) |
| Тема 3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Задание по написанию реферата (п.5.3) | Контрольная работа по вариантам (п.5.2) |
| Тема 4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Задание по написанию реферата (п.5.3) | Контрольная работа по вариантам (п.5.2) |
| Тема 5. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии | Задание по написанию реферата (п.5.3) | Контрольная работа по вариантам (п.5.2) |
| Навыки: | методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала;  методами организации управления процессом оказания гостиничных услуг;  культурой общения, этикета и культурой питания народов мира | Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Разноуровневые задачи и задания (п.5.4) | Экзаменационные вопросы (п.5.5) |
| Тема 2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещений | Разноуровневые задачи и задания (п.5.4) | Экзаменационные вопросы (п.5.5) |
| Тема 3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Разноуровневые задачи и задания (п.5.4) | Экзаменационные вопросы (п.5.5) |
| Тема 4. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Разноуровневые задачи и задания (п.5.4) | Экзаменационные вопросы (п.5.5) |
| Тема 5. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии | Разноуровневые задачи и задания (п.5.4) | Экзаменационные вопросы (п.5.5) |

**4 Описание процедуры оценивания**

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | | | |
| Задания по составлению глоссария | Задание по написанию реферата | Разноуровневые задачи и задания | Контрольная работа | Дискуссия | Итого |
| Лекции |  |  |  |  | 10 | 10 |
| Практические занятия |  |  | 20 |  |  | 20 |
| Самостоятельная работа | 20 | 20 |  |  |  | 40 |
| Промежуточная аттестация |  |  |  | 20 | 10 | 30 |
| Итого | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма баллов  по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
| от 91 до 100 | «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

**5 Примерные оценочные средства**

**5.1 Задания по составлению глоссария**

***Вариант 1***

Гостиница. Hospitality (англ.) – гостеприимство.  Средства размещения. Постоялые дворы. Гостиничная индустрия. Гостиничные цепи. Технология гостиничной деятельности. Организация гостиничного дела. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Бизнес-отель.Апартотель.

***Вариант 2***

Франчайзинг в гостиничной индустрии. Прямой франчайзинг. Контракт на управление. Договор аренды. Маркетинговые сети. Независимые управляющие компании. Некоммерческие гостиничные объединения. Национальные некоммерческие объединения. Коммерческие объединения.Модельорганизации гостиничного дела.

***Вариант 3***

Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турбюро. Гость. Гостиничный контракт. Иностранный гражданин. Лицо без гражданства.Информационная папка.Бесплатные услуги. Документы, удостоверяющие личность граждан. Миграционный учет гостя. Миграционная карта. Расчетный час. Порядок документационного оформления проживания гостей. Ответственность гостиницы перед гостем.

***Вариант 4***

Классификация гостиниц. Национальные системы классификации средств размещения. Основные параметры классификации средств размещения. Классификация номеров. Целевой сегмент. Номерной фонд. Основные услуги. Дополнительные услуги. Сегментация гостиниц. Система классификации гостиниц в РФ. Сертификат.

Краткие методические указания

Задания по составлению глоссария позволяют студентам самостоятельно изучить терминологию дисциплины для дальнейшего успешного усвоения материала. Для составления глоссария рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Требования к оформлению глоссария по теме:

- титульный лист;

- словарь терминов, относящихся к выбранной теме (не менее 5 терминов);

- приведены примеры, свидетельствующие об общем владении ситуацией.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 20 | в словаре представлено не менее 20 терминов,  все соответствуют теме,  содержание словарных статей представлено развернуто,  доступно для читателя,  приведены примеры, свидетельствующие о владении магистрантом современным инструментарием по данной проблематике. |
| 4 | 15 | В словаре представлено менее 20, но более 15 терминов  Все термины соответствуют теме  Содержание словарных статей представлено развернуто,  доступно для читателей,  приведены примеры, свидетельствующие об общем владении ситуации магистрантом |
| 3 | 10 | В словаре представлено менее 15 терминов,  50% из них соответствуют теме,  содержание словарных статей представлено кратко,  доступно для читателя, не приведены примеры |
| 2 | 5 | В словаре представлено менее 10 терминов (но не менее 5),  50% из них соответствуют теме,  содержание словарных статей краткое,  понимание читателя затруднено,  не приведены примеры |

**5.2 Тематика контрольных заданий**

***Контрольная работа № 1***

1. Этапы развития гостиничной индустрии в России.

2. Приведите пример гостиничной ассоциации, цель возникновения и задачи деятельности.

3. Виды управления гостиницами. Их краткая характеристика.

4. Документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина или лица без гражданства.

5. Перечень услуг, который гостиница в России обязана предоставлять бесплатно.

***Контрольная работа № 2***

1. Причины, препятствующие созданию единой международной классификации средств размещения.

2. Классификация номеров в России.

3. Цели создания классификации гостиниц и других средств размещения в России.

4. Виды качества.

5. Этапы разработки системы качества в гостиничном предприятии.

***Контрольная работа № 3***

1. Виды организационных структур в гостиничных предприятиях.

2. Цикл гостиничного обслуживания.

3. Виды бронирования.

4. Виды организации стойки администратора.

5. Характеристика службы персонала в униформе.

***Контрольная работа № 4***

1. Этапы уборки номера.

2. Рассчитайте количество горничных для гостиницы с номерным фондом 130 номеров.

3. Виды текстиля, их характеристики.

4. Функции инженерной службы.

5. Комплекс превентивных мер безопасности в гостиничном предприятии.

2. Качество туристской услуги. Характеристика аспектов качества туристской услуги

Краткие методические указания

Контрольные задания позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины, при подготовке к экзамену). При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 20 | Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно. |
| 4 | 15 | Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. |
| 3 | 10 | Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы. |
| 2 | 5 | Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы. |
| 1 | 0 | Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось. |

* 1. **Тематика рефератов**

**Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное написание реферата.**

1. Развитие международных франчайзинговых цепей.

2. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.

3. Нормативное регулирование кадрового управления.

4. Виды и технологии реализации анимационных программ.

5. Методы ценообразования гостиничного продукта.

6. Методы стимулирования персонала контактной зоны.

7. Методы исследования гостиничного рынка.

8. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.

9. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.

10. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.

11. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.

12. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.

13. Виды зарубежных систем управления гостиницей.

14. Виды российских систем управления гостиницей.

Краткие методические указания

Студент выбирает тему реферата на свое усмотрение. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

**Критерии оценки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 20 | Студент выразил своё мнение по сформулированной теме и аргументировал ее. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно. |
| 4 | 15 | Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы. |
| 3 | 10 | Студент проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы. |
| 2 | 5 | Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы. |
| 1 | 0 | Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось. |

**5.4 Разноуровневые задачи и задания**

1. Согласно Международной гостиничной конвенции, в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?

1. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока.

Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

1. Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку и турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано.

Кто, в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы? Какие правила применяются в случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте?

1. Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение.

Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа туристов привезла список в день прибытия?

1. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги? Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?

1. Турагент проинформировал владельца гостиницы об аннуляции заявки на размещение 50% участников группы туристов за 21 день до приезда. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы? Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки?
2. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

а) всегда;

б) только в период большой загрузки;

в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.

1. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги.

В каком размере возмещается клиенту стоимость похищенных из номера ювелирных украшений? Вы думаете, что:

а) в сумме, равной заявленной клиентом, но не выше рыночной на момент утраты;

б) в сумме, равной расценкам за лом драгоценных металлов;

в) возмещается фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;

г) возмещается страховая сумма при наличии справки из милиции;

д) стоимость не возмещается.

1. Какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату? Выберите правильный ответ:

а) вызов «скорой помощи»;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции;

г) побудка к определенному времени;

д) копирование документов;

е) стирка и глажение;

ж) мелкий ремонт одежды.

1. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление.

Что необходимо сделать служащим в первую очередь? Ваше мнение:

а) вызвать пожарную команду;

б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;

в) использовать огнетушители;

г) обесточить помещение, откуда идет дым.

1. Если при пожаре вы будите клиента, как, по-вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:

а) громко непрерывно стучать в дверь;

б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;

в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;

г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь

1. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях.

Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:

а) требовать объяснения от клиента;

б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;

в) сообщить об этом дежурному администратору.

1. Что необходимо сделать в первую очередь, после того как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время? Выберите ответ:

а) включить все осветительные приборы;

б) включить только верхнее освещение;

в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.

1. После того как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:

а) показать ванную комнату;

б) открыть все шторы;

в) проверить, работает ли телефон;

г) открыть дверцы шкафа;

д) придвинуть к гостю стул.

1. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку.

Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;

б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;

в) вещи проживающего трогать руками нельзя;

г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

1. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

а) нельзя;

б) можно.

1. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

а) только при подготовке номера к новому заселению;

б) ежедневно;

в) один раз в три дня;

г) один раз в неделю.

1. Почему в отелях Лас-Вегаса стоимость номеров (при прочих равных условиях) в среднем на 50 $ US меньше, чем в других городах США?
2. Неожиданно, накануне выезда группы на маршрут, принимающая китайская турфирма сообщила, что не может обеспечить оговоренные в договоре условия проживания: в гостинице, где должны были жить туристы, произошел прорыв канализационных труб. Туристам была предложена не четырех-, а трехзвездочная гостиница.

Какая реакция может последовать со стороны туристов? Что должна попытаться сделать турфирма? Обязана ли она платить неустойку?

Многодневный маршрут по Приморью в начале лета. Много дождливых и пасмурных дней.

1. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.
2. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечение какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.
3. Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течении 36 дней со дня его получения.

Дайте обоснованные ответы:

а) Своевременно ли оплатил турагент;

б) Какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Краткие методические указания

Для решения задач необходимо ознакомиться с презентацией к соответствующей теме, содержанием соответствующих разделов в основной и дополнительной литературе из перечня источников, приведенных в рабочей программе дисциплины.

**Критерии оценки**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Критерии и баллы | | | | |
| 1  0 баллов | 2  5 баллов | 3  10 баллов | 4  15 баллов | 5  20 баллов |
| Решение задачи | Задача не решалась | Задача не раскрыта. Отсутствуют выводы. | Задача раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. | Задача раскрыта. Проведен анализ Задача без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ Задача с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. |
| Представление | Задача не выполнялось. | Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. | Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. | Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. | Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. |
| Оформление | Задача не выполнялось. | Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более2 ошибок в представляемой информации. | Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации. |
| Ответы на вопросы | Задача не выполнялось. | Нет ответов на вопросы. | Только ответы на элементарные вопросы. | Ответы на вопросы полные и/или частично полные. | Ответы на вопросы полные с привидением примеров и/или пояснений. |

**5.5 Примерные вопросы для подготовки к экзамену**

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостини­ца», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере несколь­ких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
13. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминимума.
15. Национальные системы классификации на примере определен­ных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостинич­ных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении пра­вил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных ти­пов гостей.
28. Характеристика службы персонала в униформе.
29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
30. Виды бронирования.
31. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
32. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
33. Виды организации стойки портье.
34. Формы оплаты гостиничных услуг.
35. Функции ночного аудитора.
36. Функции службы консьержей.
37. Структура информационной папки.
38. Перечень документов, необходимых для работы портье.
39. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
40. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
41. Виды уборок.
42. Этапы уборки номера.
43. Оборудование для уборки номерного фонда.
44. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации но­мерного фонда.
45. Технология работы прачечной при гостинице.
46. Виды текстиля, их характеристика.
47. Требования к площади гостиничных номеров.
48. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
49. Международная типология номеров.
50. Типология условий размещения.
51. Структура и функции инженерной службы.
52. Основы проектирования гостиничных предприятий.
53. Особенности функционирования предприятия питания при гос­тинице.
54. Виды завтраков в предприятии питания при гостиницах.
55. Виды предприятий питания в гостинице.
56. Организация анимационных услуг в гостинице.
57. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
58. Структура и функции медицинской службы в гостинице.
59. Техника безопасности на рабочем месте.

60. Типология моделей гостеприимства

Краткие методические указания

Контрольные вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ и при выступлении студента с устным докладом, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины, при подготовке к экзамену).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

**Критерии оценки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 19–20 | Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области. |
| 4 | 16–18 | Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна–две неточности в ответе. |
| 3 | 13–15 | Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области. |
| 2 | 9–12 | Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области. |
| 1 | 0–8 | Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось. |