

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

06 20 25 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и
общественного питания

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Примерные тесты для входного контроля:

1. Какие из указанных ниже услуг предоставляются клиенту бесплатно:

- а) медицинская помощь;
- б) доставка в номер корреспонденции;
- в) побудка в определенное время;
- г) все ответы верны.

2. Что включает в себя внешняя инфраструктура гостиничного хозяйства?

- а) совокупность мер и средств технического и коммунального обслуживания клиентов;
- б) финансовое, материально-техническое и хозяйственное обслуживание клиентов;
- в) спортивно-массовое и экскурсионное обслуживание клиентов;
- г) транспортное, информационное, коммунальное, торговое и бытовое обеспечение.

3. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?

- а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;
- б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;
- в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;
- г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

4. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?

- а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;
- б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;
- в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;
- г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

5. Какая из ниже перечисленных функций относится к службе бронирования:

- а) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице;
- б) составления графика загрузки гостиницы;
- в) поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров;
- г) учет и распределение номеров по сезонам.

6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- а) 15.00 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12.00 часов текущих суток по местному времени;
- в) 22.00 часа текущих суток по местному времени;
- г) 18.00 часов текущих суток по местному времени.

7. На кого из персонала службы приема и размещения возложена функция сбора и обработки заявок на завтрак у постояльцев:

- а) портье;
- б) ночной портье;
- в) консьержка;
- г) менеджер службы приема и размещения.

8. Какую сумму постоялец должен заплатить предприятию размещения при задержке выезда более чем на 12 часов:

- а) взимается половина стоимости гостиничного номера за сутки;
- б) взимается почасовая стоимость гостиничного номера;
- в) взимается стоимость гостиничного номера за сутки;
- г) взимается оговоренная стоимость за услуги размещения.

9. Какая температура должна поддерживаться в жилых помещениях средств размещения?

- а) не ниже 25°C;
- б) не ниже 18,5°C;
- в) не ниже 14,5°C;
- г) не ниже 21°C.

10. Номер в гостинице площадью не менее 75 кв. метров, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 на 200 см) и дополнительным гостевым туалетом соответствует категории:

- а) апартамент;
- б) люкс;
- в) сюит;
- г) студия.

Примерные тесты для текущего контроля и проверочных работ по темам:

1. Как подразделяются гостиницы, исходя из функционального назначения:

- а) городские и загородные;
- б) транзитные и целевые;
- в) малые и большие;
- г) круглогодичные и односезонные.

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

- а) Греции;
- б) Великобритании;
- в) США;
- г) Италии и Израиле.

3. Гарни - это:

- а) предоставление постояльцу только завтрака;
- б) предоставление постояльцу завтрака, ужина и обеда;
- в) четырехразовое питания и большой ассортимент закусок;
- г) предоставление постояльцу завтрака и ужина.

4. Верно ли утверждение, что:

- а) дополнительные средства размещения способствуют развитию внутреннего туризма (да, нет);

- б) дополнительные средства размещения способствуют понижению разнообразия услуг (да, нет);
- в) дополнительные средства размещения понижают приток туристов в дестинацию (да, нет);
- г) разгружают переполненные гостиницы в период наибольшей активности - в туристский сезон (да, нет).

5. Возможно ли заблаговременная подготовка карт гостей в службе приема и размещения:

- а) нет, карта гостя заполняется только при предъявлении документа удостоверяющего личность;
- б) возможно, если получены списки групп и данные о возможном заселении от службы бронирования;
- в) возможно, если данные получены по электронной почте лично от клиента гостиницы;
- г) возможно, если это VIP-клиент.

6. Определите, что из перечисленного входит в административную службу предприятия размещения:

- а) отдел бронирования;
- б) финансовая служба;
- в) поэтажная служба;
- г) главный инженер;
- д) секретариат;
- е) отдел кадров.

7. Кредитный лимит - это:

- а) взимание предоплаты за предстоящие услуги;
- б) гость расплачивается посредством кредитной карточки во время окончательного расчёта при выезде;
- в) использование дорожных и именных чеков;
- г) безналичный расчет гостя за услуги гостиницы.

8. Учитывая то, что некоторые ситуации повторяются довольно часто, им присваивают определённое название, определяя статус номера. Что означает статус «продление»?

- а) гость уехал, но номер еще не убран;
- б) гость не выписан сегодня и остается на ночь;
- в) номер продлен на определенный срок;
- г) гость рассчитался и уехал, но обслуживающий персонал не сменил статус номера.

9. В номере находится больной постоялец. Должен ли сотрудник гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента?

- а) да, это их обязанности;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место;
- г) да, но данная услуга является дополнительной и оплачивается отдельно.

10. Известно, что смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категоричностью гостиницы, но не реже двух раз в неделю. Можно ли бесплатно сменить белье или полотенце ранее установленного срока?

- а) нельзя;
- б) можно при его сильном загрязнении;
- в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;
- г) можно при любом заболевании гостя.

11. Резервирование туроператором определенного количества комнат на сравнительно небольшой временной промежуток с указанием в заявке крайнего срока оплаты брони:

- а) работа на условиях безотзывного бронирования;
- б) покупка блока мест на условиях элтомента;
- в) покупка блока мест на условиях комитмента;
- г) работа на условиях повышенной комиссии.

12. При каких случаях туроператору логично выбирать форму сотрудничества с отелем на основе комиссии:

- а) услуги данного отеля входят в состав индивидуальных туров;
- б) отель имеет высокую популярность среди туристов;
- в) средняя стоимость услуг отеля чрезвычайно высока;
- г) все ответы верны.

13. Покупка блока мест на условиях элтомента состоит в..:

- а) обмен права отеля на пользование гостиничными номерами на уплачиваемую туроператором сумму арендной платы;
- б) полной или частичной (не менее 50 %) предоплаты заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона;
- в) возможности вносить оплату отелю непосредственно перед каждым заездом предоставляемых туристов;
- г) нет правильного ответа

14. Номер в гостинице площадью не менее 40 кв. метров, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование соответствует категории:

- а) сюит;
- б) люкс;
- в) апартамент;
- г) студия.

15. Номер в гостинице площадью не менее 35 кв. метров, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек относится к категории:

- а) сюит;
- б) апартамент;
- в) люкс;
- г) студия.

16. Однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 кв. метров, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной (столовой), кабинета относится к категории:

- а) сюит;
- б) апартамент;
- в) студия;
- г) люкс.

17. Все клиенты предприятия размещения делятся на две группы - клиенты по брони и клиенты без брони, на обслуживание клиентов, предварительно забронировавших номер уходит:

- а) более 5 минут;
- б) не более 3-5 минут;

- в) 10 минут;
- г) более 10 минут.

Критерии оценки:

- «Отлично» (26 - 28 балла), повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов.
- «Хорошо» (22- 25 балла), пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов.
- «Удовлетворительно» (16 - 21 балл), пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов.
- «Неудовлетворительно» (0 - 15 балла), уровень не сформирован - даны верные ответы не менее 50% вопросов.

Критерии оценки проверочных работ:

- «Отлично» (2,5-3 балла), повышенный уровень. Правильные ответы даны на 85-100% вопросов.
- «Хорошо» (1,9-2,4 балла), пороговый уровень. Правильные ответы даны на 66-84% вопросов.
- «Удовлетворительно» (1,5 - 1,8 балл), пороговый уровень. Правильные ответы даны на 50-65% вопросов.
- «Неудовлетворительно» (0-1,4 балла), уровень не сформирован. Правильные ответы даны не менее 50% вопросов.

Примерные ситуационные задачи:

Ситуация 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместного номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.

Ситуация 2. По электронной почте поступил заказ на английском языке от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и тендерной принадлежности (по половому признаку — мужчина/женщина). Ваши действия.

Ситуация 3. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья - молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей - близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Как должна поступить горничная в этой ситуации? Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуация 4. Пользуясь Положением о классификации гостиниц, определите категорию гостиницы. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80*190 см и двухспальными - 160*190 см. имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номерах.

Ситуация 5. Руководитель группы туристов, размещенных в гостинице «пять звезд» в зимнее время, обратился с письменным заявлением к администрации с претензией о том, что в номерах не работает система кондиционирования. Вправе ли он был обратиться с такой претензией? Обоснуйте свой ответ.

Ситуация 6. Группа туристов из России заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей. Правоммерно ли данное решение с точки зрения установленных ранее условий проживания и оказания услуг? Какие основные действия должны предпринять туристы и представители туристской компании в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Критерии оценки:

- «Отлично» (3-4 балла), повышенный уровень. Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы. Правильно соотнесены отношения, описываемые в ситуации с нормами нормативно-правовых актов. Ответ обоснован.
- «Хорошо» (2-3 балла), пороговый уровень. Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы. При анализе ситуации студент показал способность толковать правовые акты. Ответ обоснован. При этом студент не использовал теоретические положения по данной теме.
- «Удовлетворительно» (1-2 балл), пороговый уровень. Решение по ситуационной задаче принято частично верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации. Частично верно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован.
- «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Решение по ситуационной задаче принято не правильное (или не решена). Студентом неверно квалифицированы факты, о которых идет речь в задаче. Неверно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован.

Примерные практические задания:

Практическое задание 1. (2 балла) Рассчитайте начисленную заработную плату горничной за март 2022 г. в зависимости от производительности труда. Определите форму и систему оплаты труда. Нормативная производительность труда (выработка) - уборка 12 номеров в день. Тариф за уборку одного номера 40 руб. Районный коэффициент учитывается. Премия за перевыполнение установленных нормативов - 20 % за один номер. В марте 2022 года 22 рабочих дня. Фактически отработано 25 рабочих дней. Фактическая производительность труда ежедневно соответствовала нормативной.

Практическое задание 2. (1,5 балла) Среднее количество убранных номеров в день составляет 10; количество занятых номеров 35, количество горничных/смен - 2. Рассчитайте среднюю загрузку горничной.

Практическое задание 3. (2 балла) Рассчитайте чистую прибыль малого отеля. Исходные данные: выручка от реализации услуг (без НДС) 64 000 тыс. руб., производственная себестоимость продукции 45 000 тыс.руб., коммерческие расходы 800 тыс. руб., управленческие расходы 3 000 тыс. руб. Для справки: в уставном капитале гостиничного предприятия доля иностранного участника составляет 35 %

Практическое задание 4. (2 балла) Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени? Привести расчет стоимости гостиничных услуг, взяв за основание фиксированную стоимость проживания одного туриста в сутки - 1000 руб.

Практическое задание 5. (2,5 балла) В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (05 января - 15 апреля);
- средний (15 апреля - 15 июня; 1 ноября - 15 декабря);
- высокий (15 июня - 1 ноября; 15 декабря - 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 рублей с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Практическое задание 6. (3 балла) Предприятие размещения в летний период подтвердило бронирование 2 стандартных двухместных номера с завтраком для семейных пар на период с 8 июля (четверг) 10:00 ч до 12 июля (понедельника) 16:00 ч.. Рассчитайте общую сумму заказа, если известно, что расчетный час в гостинице установлен в 12:00; цена за стандартный двухместный номер составляет 3200 руб. в сутки, завтрак 120 руб. на человека. В гостинице действует поощрительная программа для путешественников, останавливающихся в выходные дни при обязательном условии ночевки с воскресенья на понедельник, пакет услуг за 2 ночевки в стандартном двухместном номере с завтраком составляет 3100 руб. на 1 персону.

Практическое задание 7. (2 балла) Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени? Привести расчет стоимости гостиничных услуг, взяв за основание фиксированную стоимость проживания одного туриста в сутки - 1000 руб.

Практическое задание 8. (2 балла) Разработать комплекс услуг, предоставляемых гостям во время проживания (основные и дополнительные) на примере разных видов средств размещения. Оценить их преимущества, необходимые условия для их организации, условия обеспечения эффективности.

Практическое задание 9. (2 балла). Разработать варианты информирования гостей о комплексе предоставляемых услуг во время проживания гостя в гостинице, варианты рекламы основных и дополнительных услуг гостиницы.

Практическое задание 10. (2 балла). Составить технологическую карту процесса предоставления одной из дополнительной услуг гостиницы.

Технологическая карта представляет собой письменное закрепление технологии производства гостиничного продукта. Структура оформления технологической карты:

1) Основная информация о процессе:

- а) Цель и задачи процесса;
- б) Исполнители процесса и их квалификационные характеристики;
- в) Перечень основных операций и их составных частей;
- г) Перечень основных ресурсов и средств, необходимых для осуществления процесса;
- д) Результат процесса;
- е) Регламентирующая информация.[^]. Алгоритм процесса обслуживания (в виде блок-схемы).

2) Описание основных элементов процесса обслуживания.

3) Выводы:

- а) Время, затрачиваемое на процесс обслуживания (минимальный и максимальный период).
- б) Возможности ускорения процесса обслуживания.
- в) Методы повышения качества обслуживания.
- г) Влияние квалификации персонала на организацию процесса обслуживания и возможности ее повышения.

Критерии оценки:

– «Отлично» (91-100% от уровня баллов за практическое задание), повышенный уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Хорошо» (75-90% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Удовлетворительно» (50-74% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень. Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Неудовлетворительно» (менее 50% от уровня баллов за практическое задание), уровень не сформирован. Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Вопросы для обсуждения (дискуссии):

1. Основные типы организационных структур управления гостиничными предприятиями: преимущества и недостатки.
2. Основные службы гостиничного предприятия и их функции.
3. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице: особенности, этапы.
4. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования.
5. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя.
6. Предоставление услуг проживания и питания.

7. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.

Критерии оценки:

– «Отлично» (3 балла), повышенный уровень. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по технологии гостиничных услуг, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы по гостиничной деятельности. При этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы даны верные ответы.

– «Хорошо» (2 балла), пороговый уровень. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по технологии гостиничных услуг, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы по гостиничной деятельности. При этом студент на должном уровне показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы, заданные студенту, вызвали затруднения.

– «Удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по технологии гостиничных услуг, полученные только на лекционных занятиях. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал частично нормативно-правовые документы по гостиничной деятельности. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания по технологии гостиничных услуг. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

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

Темы для докладов:

1. Развитие гостиничных цепей в России (на примере отдельных цепей).
2. Особенности развития гостиничных цепей в Европе и Америке (на примере отдельных цепей).
3. Особенности развития специализированных средств размещения (на примере отдельных видов).
4. Характеристика уникальных отелей мира.
5. Особенности развития хостелов в современных условиях.
6. Банкетное обслуживание в гостинице.
7. Зарубежный опыт в управлении гостиничным бизнесом.
8. Инновационные подходы в деятельности гостиничных предприятий.
9. Методы управления гостиничным бизнесом.
10. Организация работы службы безопасности гостиниц.
11. Организация работы службы приема и размещения гостиниц.
12. Реализация франчайзинга в системе гостеприимства.
13. Ресторанное обслуживание в гостинице.

14. Система обучения персонала для отдельных служб гостиниц.
15. Современные тенденции в организации гостиничного бизнеса.
16. Современные тенденции в развитии гостиничного бизнеса.
17. Экономические показатели работы гостиниц.

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

– «Отлично» (4 балла), повышенный уровень. Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

– «Хорошо» (3 балла), пороговый уровень. Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

– «Удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень. Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Примерные темы курсовых работ:

1. Организация и технология работы службы консьержей.
2. Предоставление экскурсионного обслуживания в гостиницах (на примере...).
3. Особенности организации выездного обслуживания.
4. Организация обслуживания VIP гостей на примере гостиницы.
5. Технология обслуживания гостей в СПА-комплексе отеля (на примере.).
6. Технологии организации и обслуживания конференций в отеле.
7. Технологии обслуживания корпоративных клиентов гостиницы.
8. Технология работы по организации транспортного обслуживания гостей в отеле (на примере.).
9. Учёт национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов в гостинице.
10. Технология работы и обслуживания гостей, имеющих ограниченные физические возможности.
11. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
12. Технология работы и обслуживание гостей в спортивно-оздоровительном центре в гостинице.
13. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
14. Организация обслуживания в ресторанах с национальной кухней (на примере...).
15. Профессиональные стандарты в гостиничной индустрии (на примере.).
16. Особенности организации и обслуживания банкетов на предприятиях питания в гостиничном бизнесе.
17. Характеристика основных и дополнительных услуг гостиничного комплекса (на примере.).
18. Понятие стиль обслуживания в гостиничном бизнесе.
19. Особенности бытового обслуживания гостей в отельном бизнесе.
20. Организация обслуживания гостей в лобби-баре.
21. Организация обслуживания гостей в ресторане шведской линии.
22. Международные стандарты в гостиничном обслуживании.
23. Технология работы с жалобами и рекламациями гостей в отеле.
24. Особенности обслуживания гостей службой приема и размещения гостиничного предприятия.
25. Особенности обслуживания гостей административно-хозяйственной службой гостиничного предприятия.
26. Организация обслуживания гостей в номерах (на примере.).
27. Технологический цикл обслуживания гостей (на примере.).
28. Организация процесса обслуживания в гостиницах международного уровня.
29. Организация службы дворцовых в гостиницах категории 5*.
30. Прогрессивные формы обслуживания в современных гостиницах (на примере.).
31. Культура и техника обслуживания гостей службой приема и размещения.

Критерии оценки курсовых работ.

Критерий оценки курсовой работы. Максимальное количество баллов.

Полнота раскрытия темы 20 баллов.

Структура изложения работы отражает обоснованность и логичность изложения материала 10 баллов.

Грамотное использование актуальной учебной и научной литературы, умение работать со статистической информацией 10 баллов.

Обоснованность и точность выводов 20 баллов.

Качество оформления (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандартов) 15 баллов.

Оригинальность текста 10 баллов.

Качество защиты курсовой работы (определяется по итогам защиты) 15 баллов).

Сумма баллов 100:
91-100 б. – «отлично»;
76-90 б. – «хорошо»;
61-75 б. – «удовлетворительно»;
менее 60 – «не удовлетворительно».

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы к зачету:

1. Индустрия гостеприимства: предприятия и особенности организации их деятельности. Роль гостиничной индустрии в современном обществе, в том числе для сферы туризма.
2. Понятия "гостеприимство", "гостиница", "средство размещения".
3. Определение понятия "гостиница" в нормативных документах. Признаки гостиницы.
4. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др.
5. Технология: понятие, виды, характеристика.
6. Гостиничная услуга: понятие, структура.
7. Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, непостоянство качества, сезонность, неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на гостиничную услугу.
8. Понятие и виды номеров в гостиницах. Типы размещения в гостинице.
9. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития.
10. Основные службы гостиничных предприятий: состав, структура, основные функции.
11. Особенности и структура гостиничного продукта.
12. Технологии гостиничной деятельности. Виды гостиничных технологий: производственные и социальные.
13. Понятие и виды технологических процессов в гостинице.
14. Технологический цикл обслуживания гостей, основные этапы.
15. Процесс обслуживания в гостинице.
16. Правила общения с гостями персонала гостиницы.
17. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.
18. Службы гостиничного предприятия и их функции. Службы предоставления основных и дополнительных услуг.
19. Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Государственное регулирование деятельности предприятий
20. Критерии организации дополнительной услуги в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.
21. Служба питания гостиничного предприятия.
22. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях.

Критерии оценки:

- «Зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень. Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.
- «Зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень. Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных

и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

– «Незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован. Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, 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. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Технология: понятие, виды, характеристика.
2. Индустрия гостеприимства: предприятия и особенности организации их деятельности.
3. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире и РФ. Проблемы гостиничного бизнеса в РФ.
4. Гостиничная услуга: понятие, структура.
5. Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, непостоянство качества, сезонность. неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на гостиничную услугу.
6. Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение.
7. Особенности и структура гостиничного продукта.
8. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
9. Технологический цикл обслуживания гостей.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.
11. Службы гостиничного предприятия и их функции. Службы предоставления основных и дополнительных услуг.
12. Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Государственное регулирование деятельности предприятий.
13. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях.
14. Роль консьержа в обслуживании гостей.
15. Технология работы службы приема и размещения.
16. Технология работы с постоянными и VIP-клиентами гостиницы.
17. Технология работы с иностранными гостями.
18. Технология работы службы обслуживания номерного фонда.
19. Технология работы службы питания в гостинице.
20. Технология обслуживания на предприятиях общественного питания.
21. Технология работы службы Исполняемое гостиницы.
22. Технологии организации и обслуживания конференций.
23. Технологии обслуживания корпоративных клиентов.
24. Технология обслуживания гостей в СПА-комплексе отеля.
25. Технология работы по организации транспортного обслуживания гостей в отеле.
26. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.
27. Технология работы с жалобами и рекламациями гостей в отеле.

28. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
29. Технология работы с забытыми вещами гостей.
30. Особенности организации выездного обслуживания.
31. Правила общения с гостями персонала гостиницы.
32. Технологии бытового обслуживания гостей.

Критерии оценки:

- «5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;
- «4» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;
- «3» – обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;
- «2» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.