

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Оборудование и автоматизация
гостиничного и ресторанного предприятия**

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Менеджмент в ресторанном и гостиничном бизнесе
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-13
Профессиональные	-	ПК-14

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-13	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон	ПК 13.1. Определяет особенности проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон ПК 13.3. Оценивает инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики
ПК-14	Способен обеспечивать оценку и контроль эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПК 14.1. Изучает подходы к использованию возможностей департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений ПК 14.2. Разрабатывает предложения по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-13		
	- организацию сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в оборудовании и автоматизации гостиничного и ресторанного предприятия; -особенности проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон -инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики.	-рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в оборудовании и автоматизации гостиничного и ресторанного предприятия; -проектировать организацию сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон -оценивать инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики.	- навыками рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в оборудовании и автоматизации гостиничного и ресторанного предприятия; - навыками проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон -навыками оценки инфраструктурной составляющей и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики.
Код компетенции	ПК-14		
	- методы оценки и контроля эффективности деятельности департаментов	-обеспечивать оценку и контроль эффективности деятельности департаментов (служб,	-навыками оценки и контроля эффективности деятельности департаментов (служб,

	(служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений в сфере оборудования и автоматизации - методы оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания с использованием оборудования и автоматизации	отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений в сфере оборудования и автоматизации - разрабатывать предложения по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания с использованием оборудования и автоматизации	отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений в сфере оборудования и автоматизации -навыками разработки предложений по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания с использованием оборудования и автоматизации
--	--	--	---

3.2.Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.

ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/НЕЗАЧТЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.

	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.
--	----------	--

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

Типовые контрольные задания для проверки знаний студентов

Типовые тесты

1. Что в наибольшей степени влияет на конкурентноспособность гостиницы?
 - 1) Инвестиции в развитие с отдельной статьей на развитие компьютеризации
 - 2) Учеба персонала
 - 3) Расположение гостиницы
 - 4) Инвестиции в строительство дополнительных объектов

2. С точки зрения Организации и Управления гостиничные комплексы это:
 - 1) сложные системы, которые состоят из различных взаимосвязанных служб.
 - 2) комплексы зданий и сооружений на отведенной территории
 - 3) список основных услуг, предоставляемых гостиницей
 - 4) список основных и дополнительных услуг в ресторане гостиницы

3. Информационная система является средой, составляющими элементами которой являются: (Найдите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ)
 - 1) Люди
 - 2) Технологические и программные средства
 - 3) Процессы последовательных действий
 - 4) Компьютеры, компьютерные сети,

4. Информационная технология это:
 - 1) процесс, использующий алгоритмы заранее разработанных действий
 - 2) информационная система О Здесь нет правильного ответа
 - 3) Процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных (первичной информации) для получения информации нового качества

5. Технология означает: (Найдите НЕПРАВИЛЬНЫЙ Ответ)
 - 1) Искусство, мастерство
 - 2) Умение
 - 3) Процесс
 - 4) Человеко-машинная система

6. Какая служба осуществляет: прием, регистрацию и размещение гостей; прием оплаты за предоставленные услуги и оформление необходимой документации при выезде, бронирование номеров;
 - 1) Служба приема
 - 2) Служба управления номерным фондом
 - 3) Административная служба
 - 4) Верны 2 и 3 ответы

7. Какая служба в гостинице занимается координацией всех процессов и служб отеля?

- 1) Служба приема
- 2) Коммерческая
- 3) Вспомогательная
- 4) Административная

8.Какая служба в гостинице занимается организацией работы парикмахерских?

- 1) Вспомогательная
- 2) Административная
- 3) Коммерческая
- 4) Приема и размещения

9. Продукт Информационных технологий в индустрии гостеприимства, предназначенный для Бронирования:

- 1) ComTour
- 2) Edelweiss
- 3) Камис
- 4) Amadeus

10. Какая служба в гостинице занимается безопасностью гостей?

- 1) Служба приема гостей
- 2) Объединенная сервисная служба
- 3) Административная служба
- 4) Отделение полиции в гостинице

11. Коммерческая служба гостиницы занимается:

(Найти НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ)

- 1) исследованием рынка услуг
- 2) выявлением потребностей гостей
- 3) разработкой рекламных компаний гостиницы
- 4) приемом оплаты за предоставленные гостям дополнительные услуги

12. Продукт Информационных технологий в индустрии гостеприимства, предназначенный для управления развлечениями:

- 1) Amadeus
- 2) Fidelio
- 3) AbiSoft Bouling
- 4) Travel Office

13. Какой главный признак новых информационных технологий?

- 1) Высокая цена на оборудование и программные продукты
- 2) Компьютеры и техника последней модели
- 3) Нет правильного ответа
- 4) Интерактивный (диалоговый) режим работы с компьютером

14. Продукт Информационных технологий в индустрии гостеприимства, предназначенный для Управления турфирмой:

- 1) Travel Office
- 2) Cenium navision
- 3) Инкомсофт Компас

4) Edelweiss

15. Какая служба в гостинице занимается обслуживанием систем телевидения постояльцев?

- 1) Административная служба
- 2) Инженерно-техническая служба
- 3) Служба управления номерным фондом
- 4) Выездная служба городского телевидения

16. Информационный процесс это:

- 1) Определенная совокупность действий, направленных на достижение поставленной цели
- 2) Совокупность действий создания, сбора, обработки, накопления, хранения, поиска, распространения и использования информации
- 3) Процесс поиска информации
- 4) Совокупность человеческих и машинных ресурсов

17. Техническими средствами производства информации являются:
(НАЙДИТЕ ЛИШНЕЕ)

- 1) Аппаратное обеспечение
- 2) Программное обеспечение
- 3) Математическое обеспечение
- 4) Организационное обеспечение

18. Что такое Front-Office?

- 1) Служба приема и размещения
- 2) Служба вахтеров
- 3) Обслуживание номерного фонда
- 4) 1,2 и 3 ответы верны
- 5) это Housekeeping

19. Чем занимается служба Housekeeping?

- 1) Занимается питанием постояльцев
- 2) Занимается ремонтом гостиницы
- 3) Занимается первичной встречей гостей
- 4) Обслуживает номерной фонд

20. Продукт информационных технологий, предназначенный для управления музеем гостиницы:

- 1) Edelweiss
- 2) Sabre
- 3) Камис
- 4) Galileo

21. Основные мотивы побуждающие человека к потреблению ресторанных услуг выделяют следующие:

- 1) физические - потребность в отдыхе, поддержание здоровья и др.;
- 2) культурные - желание больше узнать (фольклор, музыка, танцы, искусство и др.);
- 3) межличностные - стремление завести новые знакомства, встречи друзей, родственников;
- 4) престижные

22. В настоящее время сформировались и активно развиваются следующие основные элементы ресторанного рынка:

- 1) мобильные предприятия (Streerfood);

- 2) рестораны и кафе столового типа (Freeflow);
- 3) демократичные предприятия (рестораны, кафе, пивные рестораны);

23. К перспективным тенденциям развития ресторанного бизнеса относят следующий перечень услуг:

- 1) разработанные специальных предложений в сетях позволяющих найти рестораны,
- 2) заказать столик и т.д.;
- 3) возможность безналичной оплаты;
- 4) (различные скидочные и бонусные карта);
- 5) предоставление Wi-Fi.

24. Кейтеринговые предприятия, используя продукцию действующих ресторанов, оказывают ряд новых услуг:

- 1) доставку питания к месту группового заказа;
- 2) осуществляют «бюджетное питание»;
- 3) доставку питания к (месту индивидуального заказа)

25. Продолжите фразу: «Для каждого предприятия питания существуют свои приоритеты в работе, а, следовательно, выбор конфигурации системы автоматизации должен быть основан на понимании текущих задач и

_____ (стратегии развития предприятия)».

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации

1. Информационные процессы в ресторанном и гостиничном бизнесе.
2. Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе
3. Глобальные формы реализации систем бронирования и резервирования
4. Влияние информационных технологий на расширение функциональных возможностей объектов социально-культурного сервиса.
5. Структурный анализ современных систем резервирования
6. Структура и классификация современных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе
7. Автоматизированное рабочее место - средство автоматизации работы конечного пользователя.
8. Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в ресторанном и гостиничном бизнесе
9. Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом.
10. Задачи технического и технологического оснащения предприятий в ресторанном и гостиничном бизнесе.
11. В чем заключается классификация информационных систем?
12. Какие носители информации бывают?
13. Как информационные технологии влияют на развитие отельного бизнеса?
14. Как информационные технологии влияют продвижение гостиничного продукта?
15. Какое программное обеспечение необходимо для работы отеля?
16. Что такое машины и механизмы в гостиничном бизнесе?
17. Как используется Интернет в гостиничном и ресторанном бизнесе?
18. Основные требования к отельному сайту?
19. Чем отличается ресторанный сайт от сайта отеля?
20. Какие средства графики Microsoft Excel используются в работе отеля?
21. Что такое системы бронирования и резервирования?
22. Какие глобальные системы бронирования и резервирования имеют наибольшие

возможности?

23. Каковы функциональные возможности характерны для систем бронирования и резервирования?

24. Охарактеризовать наиболее значимые системы бронирования и резервирования.

25. Использование автоматизированных информационных систем в управлении гостиничными комплексами, ресторанами.

Ситуационные, проблемные задачи

1 Задание 1.

Составьте таблицу «Проблемы использования ИТ в гостиничном деле» (проблема: факторы обострения, ресурсы преодоления, риски нерешенной проблемы).

Задание 2.

Составьте таблицу «Участники информационных технологий в гостиничном бизнесе», в таблицу включить поля: участник, входящие ресурсы, информационные продукты, устойчивые связи.

Задание 3.

Составьте схему (модель) «Информационные технологии субъектов гостиничной сферы».

Задание 4.

На примере одного из процессов гостиничного предприятия составьте таблицу.

Вход процесса	Ресурсы процесса	Процедуры процесса	Риски процесса	Выход процесса	Участники процесса

Процессы для формализации «Бронь номера», «Прием на работу сотрудника», «Заключение договора», «Заказ рекламного буклета».

Задание 5.

Нарисуйте блок-схему (модель) одного из делового процесса отеля. Составьте модель базы данных «Сезонные гостиничные продукты».

Задание 6.

Сформируйте скрипт-лист для беседы с клиентом в офисе.

Задание 7.

Составьте скрипт-лист презентации гостиничного продукта.

Задание 8.

Составьте отзыв-рекомендацию для знакомства с одним из Интернет-ресурсов для путешественников (на выбор).

Задание 9.

Составьте памятку-рекомендацию по бронированию места в отеле.

Задание 10.

Составить отзыв-рекомендацию для знакомства с одним из Интернет-ресурсов для путешественников (на выбор из сегмента геолокации).

Темы информационных проектов и творческих заданий

Информационные проекты

1 Особенности организации и формирования службы бронирования в гостинице с использованием ИТ- технологий.

2 Особенности организации и формирования службы приема и размещения в гостинице с использованием ИТ- технологий

3 Особенности организации и формирования службы обслуживания номерного фонда в гостинице с использованием ИТ- технологий

- 4 Особенности организации и формирования службы маркетинга в Гостинице с использованием ИТ- технологий
- 5 Особенности организации и формирования службы безопасности в гостинице с использованием ИТ- технологий
6. Организация бизнес-центра в составе гостиницы с использованием ИТ- технологий
7. Гостиничный продукт: специфика и особенности формирования с использованием ИТ- технологий
- 8 Формирование ассортимента дополнительных услуг в гостинице в зависимости от целевого сегмента с использованием ИТ- технологий.
9. Автоматизация ресторана с помощью линейки программ компании «1С-Рарус»
10. Программы для автоматизации ресторана

Творческие задания

Подготовьте следующие вопросы и приведите практические примеры в гостиничном и ресторанном бизнесе.

1. Как информационные технологии влияют на развитие отельного бизнеса?
2. Как информационные технологии влияют продвижение гостиничного продукта?
3. Какое программное обеспечение необходимо для работы отеля?
4. Что такое оргтехника?
5. Что включают в себя коммуникационные средства?
6. Что такое машины и механизмы в гостиничном бизнесе?
7. Как используется Интернет в сфере социально-культурного сервиса и туризма?
8. Основные требования к отельному сайту?
9. Чем отличается туристский сайт от сайта отеля?
10. Какова структура туристского портала?
11. Каковы перспективные направления использования Интернета в туризме?
12. Что такое электронная коммерция?
13. Что такое цифровые деньги?
14. Как используются приложения Microsoft Office в работе организаций?
15. Как используется пакет Microsoft Excel для решения задач в области туризма?
16. Какие средства графики Microsoft Excel используются в работе отеля?
17. Что такое электронная таблица?
18. Что такое системы бронирования и резервирования?
19. Какие глобальные системы бронирования и резервирования имеют наибольшие возможности?
20. Каковы функциональные возможности характерны для систем бронирования и резервирования?
21. Охарактеризовать наиболее значимые системы бронирования и резервирования.

Типовые задания к интерактивным занятиям

1. Выездное занятие на ГРП: знакомство с современными информационными технологиями и компьютерными программами, используемыми в сфере организации гостинично-ресторанного бизнеса, а также их значением в процессе обслуживания посетителей;
2. Сделайте деловую презентацию с использованием компьютерных технологий для одного из следующих информационных продуктов, используемых в гостиничном деле:
 - Система автоматизации гостиниц «Hotel-2000».
 - Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель».
 - Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл».
 - Система «Меридиан-1».
 - Программные продукты фирмы «Рек-Софт».

- Система «Lodging Touch».
- Комплекс автоматизации гостиничного хозяйства «KEI-Hotel».
- Система «Fidelio».
- Система модулей «Senium».
- Система комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
- Система «Nimeta».
- Система «1С-Рарус»

*АСУ для выполнения презентации студент выбирает самостоятельно.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.