

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

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

**Комплексное оснащение и проектирование  
ресторанных и гостиничных комплексов**

|                                 |                                                |
|---------------------------------|------------------------------------------------|
| <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**

| <b>Группа компетенций</b> | <b>Категория компетенций</b> | <b>Код</b> |
|---------------------------|------------------------------|------------|
| Профессиональные          | -                            | ПК-13      |
| Профессиональные          | -                            | ПК-14      |

**2. Компетенции и индикаторы их достижения**

| <b>Код компетенции</b> | <b>Формулировка компетенции</b>                                                                                                                                                                                | <b>Индикаторы достижения компетенции</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>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<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Код компетенции</b>    | <b>ПК-13</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                           | <p>- организацию сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов</p> <p>-особенности проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон</p> <p>- инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики и в комплексном оснащении и проектировании</p> | <p>-рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов;</p> <p>-проектировать организацию сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон</p> <p>-оценивать инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и</p> | <p>- навыками рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов;</p> <p>- навыками проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон</p> <p>-навыками оценки инфраструктурной составляющей и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики и в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и</p> |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | ресторанных и гостиничных комплексов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | гостиничных комплексов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | гостиничных комплексов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Код компетенции</b> | <b>ПК-14</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                        | <p>- методы оценки и контроля эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов;</p> <p>- методы оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов.</p> | <p>-обеспечивать оценку и контроль эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений в сфере оборудования и автоматизации</p> <p>- разрабатывать предложения по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов.</p> | <p>-навыками оценки и контроля эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений в сфере оборудования и автоматизации</p> <p>-навыками разработки предложений по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в комплексном оснащении и проектировании ресторанных и гостиничных комплексов.</p> |

### 3.2.Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

| <b>Шкала оценивания</b> | <b>Индикаторы достижения</b> | <b>Показатели оценивания результатов обучения</b>                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОТЛИЧНО/ЗАЧЕТНО</b>  | Знает:                       | <p>- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы,</p> <p>- на основе системных научных знаний делает</p> |

|                           |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |          | 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.;<br>При решении продемонстрировал навыки<br>- выделения главного,<br>- связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов,<br>- изложения мыслей в логической последовательности,<br>- 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,<br>- 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.;<br>При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков<br>- выделения главного,<br>- изложения мыслей в логической последовательности.<br>- связки теоретических положений с требованиями руководящих документов,<br>- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО | Знает:   | - студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении;<br>- показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы;<br>- слабо аргументирует научные положения;<br>- практически не способен сформулировать выводы и обобщения;<br>- 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.;<br>При решении продемонстрировал недостаточность навыков<br>- выделения главного,<br>- изложения мыслей в логической последовательности.<br>- связки теоретических положений с требованиями руководящих документов,<br>- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| Компетенция не достигнута         |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/<br>НЕЗАЧТЕНО | Знает:   | - студент не усвоил значительной части материала;<br>- не может аргументировать научные положения;<br>- не формулирует квалифицированных выводов и обобщений;<br>- 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

- Служба эксплуатации номерного фонда - определить профессиональный состав
  - а) посыльный
  - б) носильщик
  - в) менеджер службы номерного фонда
  - г) старшая горничная
  - д) уборщик
- Цели службы эксплуатации номерного фонда
  - а) обеспечение максимальной загрузки гостиницы
  - б) содержание помещений гостиницы в соответствии с санитарными требованиями
  - в) предоставление гостям платных и бесплатных услуг
  - г) обеспечение исправности работы коммуникационных систем гостиницы

3. Документационное обеспечение процесса «Обслуживание на этаже»
- а) бланк оперативного учета проживающих на этаже
  - б) карта гостя
  - в) бланк «Наряд на уборку номера»
  - г) квитанция «Автостоянка»
  - д) Лист услуги «Побудка»
4. Укажите технологические процессы относящиеся к базовым технологиям обслуживания в гостинице
- а) технологии уборки номеров
  - б) телефонные переговоры
  - в) автоматизированная система управления доходами
  - г) сервировка стала в ресторане
  - д) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей
5. Укажите ключевые технологии обслуживания в гостинице:
- а) технологии уборки номеров
  - б) этика телефонных переговоров
  - в) автоматизация процессов управления гостиницей
  - г) сервировка стола в ресторане
  - д) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей
6. Укажите ведущие технологии обслуживания, применяемые в гостиницах:
- а) технологии уборки номеров
  - б) этика телефонных переговоров
  - в) автоматизация процессов управления гостиницей
  - г) сервировка стола в ресторане
  - д) программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей
7. Укажите последовательность уборки номеров, характерную для большинства гостиниц:
- а) уборка номеров после выезда гостей; уборка в номерах занятых гостями, уборка в номере с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах.
  - б) отсутствие в гостиницах определенной последовательности уборки номеров.
  - в) уборка номеров с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах, уборка в номерах после выезда гостей, уборка в номерах занятых гостями.
8. Укажите основные виды уборки гостиничных номеров:
- а) ежедневная текущая уборка, промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; дополнительная уборка по просьбе гостя; уборка в номерах, занятых VIP-персонами); генеральная уборка.
  - б) уборка забронированных номеров; уборка занятых номеров; уборка после выезда гостя; уборка свободных номеров.
9. Какова технология входа горничной в номер:
- а) открыть номер своими ключами войти в номер
  - б) постучать в номер один раз, войти в номер не дождавшись ответа.
  - в) постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" войти в номер не дождавшись ответа.
  - г) постучать в номер 2-3 раза громко и четко произнести "Горничная" повторить свои действия через 15-20 секунд; войти в номер не дождавшись ответа.
  - д) постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" если гость сам открывает дверь, поприветствовать его и войти в номер для проведения уборки.

10. Выберите правильные подходы горничной к уборке номеров, на ручке которых висит табличка "Не беспокоить".

- а) горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов стучит в номер , приветствует гостя, уточняет удобное время для уборки, благодарит гостя.
- б) горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов под дверь комнаты гостя кладет записку с текстом, смысл которого выражается словами, например: "Мы приходили убрать номер, но согласно Ваших пожеланий, не стали беспокоить Вас. Пожалуйста, позвоните горничной для уточнения удобного времени проведения уборки. Спасибо".
- в) горничная стучит в номер, приветствует гостя, спрашивает об удобном для него времени уборки номера, благодарит гостя.

11. Какой внутриорганизационный документ определяет порядок выполнения различных видов уборочных работ в гостинице?

- а) правила предоставления гостиничных услуг.
- б) должностная инструкция горничной.
- в) стандарты выполнения уборочных работ.

12. Срок хранения забытых гостями вещей в гостинице составляет:

- а) один месяц;
- б) один год и 1 день;
- в) полгода (6 месяцев) и 1 день.

13. Срок хранения забытых гостем нераспечатанных продуктов в гостинице:

- а) три дня;
- б) продукты не хранятся;
- в) хранятся в соответствии со сроками хранения продуктов указанными на этикетке.

14. Служба гостиницы, выполняющая устранения технических неисправностей в номерах:

- а) служба эксплуатации номерного фонда;
- б) служба приема и размещения;
- в) инженерно - техническая служба.

15. Внутриорганизационный документ гостиницы на основании которого осуществляется устранение технических неисправностей в номерном фонде:

- а) договор подряда;
- б) акт о неисправности;
- в) заявка на ремонт.

16. В каких гостиницах предусмотрен вечерний сервис (подготовка комнаты ко сну гостей):

- а) в гостиницах с категорией не ниже 4\*;
- б) во всех категориях гостиниц;
- в) в гостиницах категории 5\*.

17. Вечерний сервис в гостиницах включает:

- а) косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, чистка ковровых покрытий пылесосом, пожелание спокойной ночи.
- б) косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления , пожелание спокойной ночи!
- в) косметическую уборку в номере, подготовка постели ко сну и другие необходимые приготовления, уборка ванной комнаты включающая мытье ванной, биде, унитаза, пожелание спокойной ночи.

18. Укажите перечень услуг ("Правила предоставления гостиничных услуг в РФ") предоставляемых бесплатно в гостиницах:

- а) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов.
- б) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, поднос багажа.
- в) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, индивидуальный сейф в номере.

19. Определите обязанности выходящие в компетенцию хоузмена.

- а) своевременная доставка белья горничным;
- б) контроль за выполнением уборочных работ;
- в) подготовка и выдачи заданий горничным;
- г) контроль использования белья на этажах;
- д) пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных

20. Определите обязанности входящие в компетенцию супервайзера:

- а) своевременная доставка белья горничным
- б) контроль за выполнением уборочных работ
- в) подготовка и выдача заданий горничным
- г) контроль использования белья на этажах
- д) пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных

### **Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации**

- 1. Сущность менеджмента туристической фирмы, гостиниц и ресторанов. Особенности гостиничного и ресторанного дела.
- 2. Гостиничная услуга, виды и факторы спроса на гостиничное размещение и средства размещения.
- 3. Функциональные требования к гостиницам.
- 4. Анализ требований к номерному фонду гостиницы.
- 5. Требования к гостиницам в зависимости от ее категории.
- 6. Факторы, влияющие на выбор места для размещения гостиницы и ресторана.
- 7. Организационная структура управления гостиницами и ресторанами.
- 8. Функции управления гостиницами и ресторанами.
- 9. Организационно-производственная структура ГРП.
- 10. Современные технологии управления ГРП.
- 11. Кадровая структура ГРП. Служба маркетинга.
- 12. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
- 13. Разработка специальных маркетинговых программ в отеле.
- 14. Направления по совершенствованию содержания и форм гостиничного обслуживания.
- 15. Методы ценообразования в гостиничной деятельности.
- 16. Меры по пожарной безопасности в отеле.
- 17. Технология и организация ресторанного обслуживания.

18. Функциональные области управления проектами в ресторанном обслуживании.
19. Производственная функция и продукт в ресторанном и гостиничном бизнесе. общественного питания.
20. Роль предприятия питания в индустрии туризма и в гостинично-туристском комплексе.
21. Обслуживающий персонал зала ресторана. Меню ресторанов.
22. Обслуживание посетителей в ресторане. Обслуживание приемов и банкетов.
23. Обслуживание в гостиничных номерах.
24. Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов
25. Подходы к качеству услуг гостиницы. Организационная культура отеля.
26. Составные элементы качества услуг ресторана.
27. Особенности поведения клиентов гостиницы.
28. Менеджмент претензий клиентов отеля. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана.
29. Подходы к качеству услуг турфирмы Организационная культура турфирмы.
30. Составные элементы качества услуг турфирмы.
31. Особенности поведения клиентов турфирмы. Менеджмент претензий клиентов турфирмы.
32. Менеджмент качества продуктов и услуг турфирмы.

### **Ситуационные, проблемные задачи**

1. Составьте и проанализируйте основные этапы процесса приобретения гостиничной услуги. Прокомментируйте и проработайте основные требования потребителя к услугам различных средств размещения.

2. Проанализируйте перечисленные ниже факторы, влияющие на покупательское поведение при выборе гостиницы:

- а) командировочный потребитель;
- б) туристы, путешествующие с детьми;
- в) менеджеры высшего звена;
- г) турист, нуждающийся в лечении;
- д) студенты, путешествующие во время каникул.

Обоснуйте свой ответ.

Мотивы при выборе гостиницы.

1. Случайность: возникли проблемы с гостиницей, в которой останавливался раньше; посоветовали знакомые, которые жили в этой гостинице.
2. Мнения партнеров по бизнесу, коллег по работе; резервирование мест через фирму.
3. Мнения близких родственников и земляков; земляки были в этом городе и останавливались в этой гостинице.
4. Предписания и рекомендации руководства: где начальство сказало — там и остановился.
6. Традиции и привычки: это традиционная гостиница для менеджеров среднего уровня.
7. Реклама в газетах и буклетах.

### **Комплексное проблемно-аналитическое задание**

Из представленных в таблице программ лояльности для потребителей гостиничных услуг (предложения дополнительных выгод постоянным клиентам, используемые для удержания постоянных клиентов, поддержания благоприятного имиджа и привлечения новых клиентов) укажите те, которые применяются в гостиничной сфере Московской области.

#### Программа лояльности гостей

| Вид программы                | Описание программы                                                                                                                              | Примеры                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фиксированные скидки         | Скидки гостям от открытой цены                                                                                                                  | Скидки постоянным клиентам                                                                                                                                                                     |
|                              |                                                                                                                                                 | Скидки на группы                                                                                                                                                                               |
|                              |                                                                                                                                                 | Сезонные скидки                                                                                                                                                                                |
|                              |                                                                                                                                                 | Скидки при бронировании                                                                                                                                                                        |
| Накопительная система скидок | Клиент набирает определенное количество проведенных в гостинице ночей и затем получает значительные льготы на пользование гостиничными услугами | При наборе определенного количества ночей в отеле                                                                                                                                              |
|                              |                                                                                                                                                 | При наборе определенной суммы за проживание                                                                                                                                                    |
| Бонусные баллы               | Предоставление определенного количества баллов за каждую ночь проживания                                                                        | При наборе нужного количества бонусных баллов можно купить на них:<br>— проживание в отеле;<br>— обед в ресторане;<br>— дополнительные услуги (спортивные, оздоровительные, досуговые и т. п.) |
| Привилегии                   | Дополнительные поощрения клиента                                                                                                                | Ранний заезд                                                                                                                                                                                   |
|                              |                                                                                                                                                 | Бесплатный трансфер                                                                                                                                                                            |
|                              |                                                                                                                                                 | Организация бесплатных экскурсий                                                                                                                                                               |
|                              |                                                                                                                                                 | Подарки от отеля                                                                                                                                                                               |
|                              |                                                                                                                                                 | Поздравления с днем рождения                                                                                                                                                                   |
|                              |                                                                                                                                                 | Публикации с СМИ о лучших гостях (с их разрешения)                                                                                                                                             |
|                              |                                                                                                                                                 | Невзимание платы за второго человека или за дополнительную кровать для ребенка                                                                                                                 |
| Специальные акции            | Мероприятия, организуемые отелем для постоянных клиентов                                                                                        | Организация тематических вечеров и праздников                                                                                                                                                  |
|                              |                                                                                                                                                 | Фуршеты и банкеты                                                                                                                                                                              |
|                              |                                                                                                                                                 | Спортивные мероприятия и со-                                                                                                                                                                   |

|                         |                                                              |                                                                                   |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                                                              | ревнования                                                                        |
| Корпоративные программы | Программы для привлечения и удержания корпоративных клиентов | Специальные цены на размещение больших групп                                      |
|                         |                                                              | Особая процедура отмены бронирования                                              |
|                         |                                                              | Возможность раннего приезда и позднего отъезда                                    |
|                         |                                                              | Помощь представителя отеля при организации мероприятий                            |
|                         |                                                              | Льготные цены на аренду конференц-залов, ресторанов, дополнительного оборудования |

Ответ обоснуйте и подкрепите примерами.

### Темы информационных проектов и творческих заданий

#### *Информационные проекты*

- 1 Особенности организации и формирования службы бронирования в гостинице
- 2 Особенности организации и формирования службы приема и размещения в гостинице
- 3 Особенности организации и формирования службы обслуживания номерного фонда в гостинице
- 4 Особенности организации и формирования службы маркетинга в гостинице
- 5 Особенности организации и формирования службы безопасности в гостинице
- 6 Особенности организации и формирования анимационной службы в гостинице
- 7 Организация бизнес-центра в составе гостиницы
- 8 Организация работы службы Room-service гостиницы
- 9 Сегментация как метод выбора потребителя на рынке гостиничных услуг
- 10 Гостиничный продукт: специфика и особенности формирования
- 11 Формирование ассортимента дополнительных услуг в гостинице в зависимости от целевого сегмента
- 12 Организация обслуживания туристов категории «молодежь».
- 13 Организация обслуживания туристов категории «пенсионеры».
- 14 Организация обслуживания туристов категории «семейные пары».
- 15 Организация обслуживания VIP-гостей.

#### *Творческие задания*

1. Формирование программы продвижения гостиничного продукта
2. Оценка и пути повышения конкурентоспособности гостиницы
3. Оценка и пути совершенствования ценовой политики гостиницы
4. Формирование пакета внутриорганизационных документов гостиницы

5. Формирование кадрового состава гостиницы
6. Аттестация персонала гостиницы
7. Мотивация персонала гостиницы
8. Технология разработки обучающих тренингов для администраторов гостиницы.
9. Оценка и пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.
10. Стратегическое планирование развития гостиницы как способ адаптации к современным условиям
11. Стандарты обслуживания в гостинице: факторы и принципы разработки
12. Разработка маркетинговой стратегии гостиницы
13. Качество гостиничных услуг: оценка и направления совершенствования
14. Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии
15. Специфика работы малых гостиниц.

### 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. Выездное занятие в туристскую фирму: глобальные системы резервирования.
3. Рассмотрите среду деятельности конкретной гостиницы на основе имеющихся данных и проанализируйте ее маркетинговую среду.

Гостиница \_\_\_\_\_

Конкуренты \_\_\_\_\_

Поставщики \_\_\_\_\_

Потребители \_\_\_\_\_

Посредники \_\_\_\_\_

Общественное мнение \_\_\_\_\_

Основным фактором, влияющим на деятельность гостиницы, \_\_\_\_\_ является \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Это вызвано \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 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 непременно 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.