

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

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

Гостиничный и ресторанный бизнес в современной России

<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-14
Профессиональные	-	ПК-9

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-14	Способен обеспечивать оценку и контроль эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПК 14.2. Разрабатывает предложения по использованию методов оценки и контроля эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК 14.3. Определяет особенности развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-9	Способен организовать управление различными видами деятельности предприятия (организации), включая организацию внедрения технологических и продуктовых инноваций или программу организационных изменений.	ПК 9.2. Разрабатывает методы внедрения технологических и продуктовых инноваций в управлении организацией ПК 9.3. Выявляет организационные изменения в различных видах деятельности предприятия для реализации инновационных проектов

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки 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-14		
	-подходы в организации эффективной деятельности основных служб в гостеприимстве и общественном питании с учетом современного развития сервиса в России; - методы оценки, контроля и организации деятельности сферы гостеприимства и общественного питания.	-эффективно организовать деятельность основных служб в гостеприимстве и общественном питании с учетом современного развития сервиса в России; -эффективно использовать методы оценки, контроля и организации деятельности сферы гостеприимства и общественного питания.	-навыками эффективной организации деятельности основных служб в гостеприимстве и общественном питании с учетом современного развития сервиса в России; -эффективными методами оценки, контроля и организации деятельности сферы гостеприимства и общественного питания.
Код компетенции	ПК-9		
	- методы внедрения технологических и продуктовых инноваций в управлении организацией с учетом истории развития сервиса и традиций; -организационные изменения в различных видах деятельности предприятия для реализации инновационных проектов с учетом современного развития сервиса в России	использовать методы технологических и продуктовых инноваций в управлении организацией с учетом истории развития сервиса и традиций; -управлять организационными изменения в различных видах деятельности предприятия для реализации инновационных проектов с учетом современного развития сервиса в России	методами внедрения технологических и продуктовых инноваций в управлении организацией с учетом истории развития сервиса и традиций; -навыками управления организационными изменениями в различных видах деятельности предприятия для реализации инновационных проектов с учетом современного развития сервиса в России

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/3 АЧЕТ	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/ЗАЧЕТ	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/ЗАЧЕТ	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/ НЕ ЗАЧЕТ	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 вопросы для устного ответа

1. Охарактеризуйте положительные и отрицательные стороны трудового процесса гостиницы и ресторана.
2. Какие критерии определяют эффективную работу группы как одной команды.
3. Назовите факторы, влияющие на размеры расходов гостиниц и ресторанов.
4. Составьте примерный план занятости сотрудников гостиницы или ресторана.
5. Какие нормы определяют культуру управленческого труда.
6. Назовите и поясните требования, предъявляемые к рациональной организации рабочего места менеджера гостиницы.
7. Чем обусловлена необходимость управленческого контроля.
8. Каковы суть, условия и преимущества делегирования полномочий.
9. Опишите и прокомментируйте процесс управленческого труда в ресторане.
10. Охарактеризуйте составные элементы культуры управленческого труда в отеле.
11. Поясните роль внешней и внутренней среды в процессе управления отелем.
12. На какие стороны работы гостиниц и ресторанов менеджер должен обращать особое внимание в процессе управления отелем.
13. Проведите классификацию отелей по следующим критериям: клиенты, гостиничное предприятие, местоположение.

14. Охарактеризуйте основные организационно-правовые формы управления гостиницей.
15. Назовите и охарактеризуйте оценочные критерии, определяющие качество организационной структуры управления рестораном.
16. Назовите основные этапы стратегического планирования в отеле.
17. Расскажите о мотивации как функции управления гостиницей. Представьте базовую модель мотивации.
18. По каким экономическим показателям оценивается эффективность работы гостиницы и ресторана.
19. Как вы понимаете методы управления? В чем их отличие от стилей управления.
20. В чем суть социально-психологических методов управления.

Типовые тесты

Тест 1:

1. Какие документы и разрешения нужны чтобы открыть гостиничный бизнес с нуля:

- а) свидетельство о регистрации ООО или ИП;
- б) свидетельство о постановке на учет в налоговую службу;
- в) техническая документация на объект; документ о регистрации кассового аппарата в ФНС; заключение Роспотребнадзора; согласование наружной вывески;
- г) договоры на охрану, дезинсекцию, вывоз бытовых отходов, обслуживание систем вентиляции, техническое обслуживание, доставку продуктов и пр.;
- д) санитарные книжки на каждого сотрудника;
- е) все ответы верны.

2. Персонал отеля состоит из:

- а) управляющего,
- б) администратора,
- в) горничных и охранника;
- г) нет верного ответа.

3. Интенсивное развитие и глобализация ресторанного бизнеса обусловлено следующими группами факторов:

- а) тенденциями в мировой экономической конъюнктуре;
- б) мотивы и причины, определяющие поведение потребителя;
- в) оба ответа верны.

4. Начало и окончание финансового года в управленческом учете в ресторанном бизнесе по практическому опыту рекомендуется начинать:

- а) с любого квартала года;
- б) с января;
- в) 1 сентября.

5. Атмосферу ресторан формируют

- а) дизайн
- б) музыка
- в) меню;
- г) дополнительные услуги.

6. Сложность оценки ресторанный продукта обусловлена:

- а) многообразием представленных услуг клиенту;
- б) широким ассортиментом блюд;
- в) участие в процессе оценки продукта клиента.

7. Стандарты качества работы ресторана, установленные в маркетинговом плане как конечная цель, контролируются строгим критерием:

- а) трудовым коллективом ресторана;
- б) владельцем ресторана;
- в) клиентом ресторана.

8. При представлении ресторанами услуги «бизнес-ланча» электронный опрос потребителей данной услуги выявил основные мотивы выбора для большинства потребителей:

- а) вкус еды и качество обслуживания;
- б) удаленность ресторана;
- в) стоимость бизнес-ланча;
- г) возможность выбора ланча.

9. Каждый перспективный сотрудник в ресторанном бизнесе с определенной периодичностью должен в той или иной форме проходить обучение, повышать квалификацию. Выберите правильный ответ:

- а) раз в 5 лет;
- б) 1 раз в 2 года;
- в) не менее 2 раз в год.

10. В результате расцвета сетевого формата в посткризисный период конца XX в. В РФ появился доморощенный брендинг и бренд-менеджмент и сегодня в отрасли гостеприимства и развлечений насчитывается сетевых брендов:

- а) около 50;
- б) около 80;
- в) свыше 100.

Ответы: 1- е, 2- а,б,в, 3- а,б,в. 4-в, 5-а,б,в,г,д, 6-в, 7-в, 8-а, 9-в, 10-б.

Тест 2:

1. В России рестораны подразделяют на следующие категории:

- а) 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды
- б) «люкс»; «высший»; «первый»; «второй»
- в) «люкс»; «высший»; «первый»;
- д) 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды; 4-звезды; 5-звезд

2. В России рестораны классифицируют по следующим признакам:

- а) месторасположению,
- б) архитектурно-планировочному решению и уровню обслуживания;
- в) по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг;
- г) по материально – технической базе и квалификационному составу персонала

3. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:

- а) стратегического и тактического уровней управления рестораном;
- б) всех функций управления рестораном
- в) процесса обслуживания гостей
- г) стратегического уровня управления рестораном
- д) тактического уровня управления рестораном

4. Под интерьером ресторана понимают:

- а) сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- б) определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
- в) внутреннее обустройство помещения
- г) сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- д) размещение мебели в номерах отеля

5. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений. – это:

- а) кафе;
- б) бар;
- в) ресторан.

6. «Reception» в гостинице это:

- а) служба бронирования;
- б) служба приёма и размещения
- в) коммерческая служба

7. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?

- а) аренда;
- б) управление по контракту;
- в) управление по договору франчайзинга.

8. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:

- а) оказания услуг лечебно-профилактического характера;
- б) занятий гольфом;
- в) ночных дискотек

9. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- а) стандартизации;
- б) сертификации;
- в) глобализации;
- г) классификации..

10. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право на:

- а) часть доходов других членов цепи;

- б) определенную ссуду для развития бизнеса;
- в) использование товарной марки и стандартов обслуживания.

11. Какая система классификации гостиниц принята в РФ?

- а) Звёздная
- б) корон
- в) Ключей.

Типовые проблемно-аналитические задания

Задание 1: описать наиболее характерные типы предприятий питания для страны, проанализировать предпосылки их возникновения и показать роль в развитии современной системы питания вне дома.

Задание 2: изобретения в области техники и технологии в XVIII–XIX вв., можно дать на отдельных примерах. Изобретения и открытия ХХХI вв. и их влияние на формирование современных предприятий питания.

Задание 3: подготовить список конференций и выставок, проведенных в России на тему «Гостиничное дело и ресторанный бизнес». Здесь могут быть представлены конференции, промышленные форумы, выставки, семинары, конгрессы и другие мероприятия на тему «Гостиничное дело и ресторанный бизнес. Отметить их необходимость, пользу.

Задание 4: Рассмотрим наиболее актуальные для России форматы отелей (Таблица 1)

Таблица 1

Типы гостиниц и отелей в России	
Тип	Характеристика
1. Курортные отели	Это заведения, расположенные в курортных регионах страны. Гости, которые сюда приезжают, хотят отдохнуть, а не решать деловые вопросы. Поэтому особое внимание стоит уделить дополнительным развлекательным услугам – на территории можно открыть ресторан, бассейн, спортивный зал, сауну, теннисный корт. В России встречаются даже комплексы со своими аквапарками. Свой бизнес, гостиница на курорте, потребует солидных капиталовложений.
2. Мини-отели	Мини-отели. Это стандартный формат отеля, где обычно кроме номеров, стойки регистрации и кафе ничего другого не предусмотрено. Вместимость мини-отелей – до 50 номеров. Часто в стоимость включены завтраки.)
3. Хостелы	Бюджетные отели, которые работают в формате общежития – в одной комнате могут размещаться от 5 до 20 человек, а пищу посетители готовят сами на общей кухне. В хостелах обязательно должны быть санузлы (общие), по желанию – комнаты отдыха. Хостелы приобретают все большую популярность, ведь это самый бюджетный вариант для туриста. Такой формат гостиницы предполагает для владельца быстрый запуск и относительно небольшие капиталовложения.
4. Мотели	Мотели. Бюджетные придорожные отели, рассчитанные в основном на водителей, которые остановились в городе проездом. Отличаются непритязательной меблировкой. Для того

	чтобы открыть такой отель с нуля в России, не требуется больших инвестиций.
5. Гестхаусы (гостевые домики).	Небольшие уютные гостиницы семейного типа. Обычно их открывают семейные пары, они же часто выполняют функции горничных и занимаются приготовлением пищи.
6. Бизнес-отели.	Заведения ориентированы на представителей бизнес-класса, приехавших решать свои деловые вопросы, вести переговоры и прочее. В бизнес-отелях есть отдельные конференц-залы с необходимой оргтехниккой, а номера оборудованы по последнему слову моды.
7. Санатории, лечебницы, пансионаты.	В подобных заведениях, помимо проживания и питания, предлагают лечебные и оздоровительные процедуры. Стоит отметить, что заведения санаторного типа требуют значительных вложений – на медицинскую лицензию, подбор врачебного персонала, покупку дорогостоящего лечебного оборудования.

Контрольные вопросы:

1. Почему гостевые домики, мотели и хостелы потребуют относительно небольших сумм и окупятся быстрее, а вот крупные отели станут серьезным испытанием для бюджета.
2. Как важно учитывать специфику региона? Почему бизнес-отели и крупные отели лучше всего строить в городах с населением от миллиона жителей?

Задание 5:

1. Составьте схему приема гостей в 5 * гостинице.
2. Изучить порядок бронирования мест
3. Заполните заявку на бронирование мест, журнал регистрации на бронирование «П», журнал регистрации на бронирование «И»,
4. Оформите анкету и карту гостя на граждан РФ
5. Оформите журнал о регистрации иностранных граждан и уведомление о прибытии иностранного гражданина.
6. Оформите счет за проживание в гостинице, квитанцию на возврат денежных средств.

Контрольные вопросы:

1. Каков режим работы гостиницы?
2. Какую работу выполняют ночные аудиторы?
3. Охарактеризуйте службу приема и размещения, назовите её основные задачи
4. Перечислите технологические документы службы приема и размещения
5. Назовите должностные обязанности администратора гостиницы.

Задание 6

- 1 Составьте схему:
 - а) последовательности уборочных операций в номерах;
 - б) комплектования тележки горничной.
- 2 Оформите:
 - а) акт о порче имущества гостиницы;
 - б) отчет горничной о занятости номеров;
 - в) график учета рабочего времени

Контрольные вопросы:

- 1 Назовите основные задачи службы номерного фонда
2. Каков порядок хранения в гостинице забытых вещей?
3. Какую медицинскую помощь оказывают в гостинице?
4. Какую ответственность несет гостиница за хранение личных вещей проживающих?
5. Какие уборочные работы проводят в гостинице?

Задние 7. Составить информационную папка для гостей, которая должна содержать следующие предметы:

1 Красочный буклет гостиницы. Как правило, он начинается с краткого экскурса в историю возникновения и развития гостиницы. Иногда в буклетах указывают имена очень важных персон, которые были гостями гостиницы. Это считается очень престижным и служит хорошей рекламой отелю. В буклете очень важно подчеркнуть конкурентные преимущества предприятия (историческая ценность здания, месторасположения, материально-техническая база, высокий класс обслуживания и др.). Буклет должен содержать информацию о вместимости гостиницы с описанием номеров всех категорий, о возможностях гостиницы для отдыха и работы; должны быть указаны координаты. Буклет должен содержать иллюстрации помещений гостиницы.

2 Информация об услугах, предоставляемых отелем, с указанием месторасположения соответствующих служб, режимом их работы, контактных телефонов.

3 Информация по услугам телефонной связи с полным перечнем расценок на телефонные переговоры, а также кодов стран и городов (Telephone Communications; Telephone Codes List and Tariffs Telephone Communication).

4 Информацию о работе телевидения (TV Information List).

5 Меню отдела обслуживания питанием на этажах (Room Service Menu; Room Service Beverage List), с указанием расценок на питание и телефона для осуществления заказа.

6 Перечень продуктов и напитков мини-бара (Mini-bar Menu; Mini-bar Consumption; Mini-bar Price List), с указанием расценок, количества продукции, а также порядка пользования мини-баром.

7 Бланк карты-заказа завтрака в номер (Room-service breakfast).

8 Карточку-отзыв гостей о качестве обслуживания (Guest Satisfaction Survey).

9 Информацию о мерах пожарной безопасности (Fire Security Regulations).

10 Памятку о порядке проживания в гостинице «X» (Memorandum for the Guests of the «X» Hotel).

11 Табличку-вывеску на дверь (разрешение/запрет уборки в номере) (Please make up my room/Do Not Disturb). Аналогичная табличка может висеть также на ручке двери с внутренней стороны номера.

12. Карту города (City Map).

13 Маленький календарь с видом гостиницы (Calendar), открытки (Post cards).

14 Писчую бумагу (Notepaper) или блокноты для записей (Notebook), конверты (Envelopes).

Данные предметы должны также иметь логотип гостиницы. В дополнение к папке прилагается фирменный карандаш или ручка (Desk or Ball pen). Содержимое папки должно быть аккуратно разложено в том порядке, который заведен в отеле. Бланки, листы, формуляры должны быть хорошего качества. Они не должны быть мятыми, с пятнами или надорванными. Желательно поместить их в файлы или заламинировать для того, чтобы они выглядели опрятными и дольше пр.

Темы исследовательских, информационных, творческих проектов

Примерные темы творческих проектов:

1. Перспективы развития ресторанного бизнеса в России.
2. Ресторанный и гостиничный бизнес: спрос рождает предложение.

Примерные темы информационных проектов:

1. Совершенствование технологии обслуживания посетителей ресторана.
2. Внедрение автоматизированной системы управления в ресторане.
3. Формирование сайта ресторана.

Примерные темы исследовательских проектов:

1. Маркетинговые исследования в процессе бизнес-планирования ресторанного предприятия.
2. Анализ влияния международного гостиничного и ресторанного бизнеса на экономику России.

Типовые задания к интерактивным занятиям

Ролевая игра

Тема: «Формы обслуживания потребителей».

Учебную группу делят на две команды.

Каждый из участников игры получает для ознакомления определённый сценарий.

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном предприятии общественного питания.

Двое исполнителей должны встать так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начать игру.

После проигрывания ситуации обсуждаются впечатления, мнения, переживания, возникшие у участников сцены, а затем наблюдения остальных членов группы. Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками.

1-я РОЛЬ

Сегодня, обедая в весьма дорогом ресторане, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

2- РОЛЬ

Вы - управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать солидный человек (проверяющий), и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что потребитель желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столику.

Анализ:

1. Жаловался ли А? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?
2. Вник ли Б в суть проблемы? Преодолил ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
3. Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?

4. Мог ли А изложить свою жалобу ясно и внятно? Ролевая игра может быть использована для демонстрации культурной специфики в человеческом поведении:

Например: одинаково ли выражают мужчины и женщины одну и ту же жалобу

Заключение:

Никто не в силах указать «наилучший способ» решения проблем, которыми сопровождается общение с потребителями, однако обсуждение данной ролевой игры может помочь участникам увидеть широкие возможности для этого.

Типовые вопросы к письменным опросам

1. Характер гостиничной управленческой деятельности.
2. Создание организационной структуры управления гостиницей.
3. Формальные и неформальные элементы управления гостиницей.
4. Функция контроля в гостиницах и ресторанах.
5. Обучение персонала в гостинице.
6. Составные элементы качества услуг в ресторане.
7. Особенности поведения клиентов гостиницы.
8. Организационная культура гостиницы.
9. Особенности гостиничного бизнеса в России.
10. Классификация гостиниц.
11. Требования к менеджеру ресторана.
12. Когнитивные приемы избегания стрессовых ситуаций в гостинице.
13. Требования, предъявляемые к менеджеру ресторана.
14. Порядок организации нового ресторана.
15. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана.

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации

1. Современное состояние и развитие гостиничного бизнеса
2. Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат
3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
4. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
5. Материально-техническая база гостиниц
6. Основные службы гостиничного предприятия
7. Организация службы приема и размещения гостей
8. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентом
9. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами
10. Дополнительные услуги гостиничных предприятий, организация их предоставления
11. Технология и организация обслуживания номерного фонда
12. Организация работы функциональных служб гостиницы
13. Производственно - технологическая деятельность гостиниц
14. Общая характеристика услуг питания, современные тенденции развития
15. Проектирование предприятий питания, архитектурно-планировочные требования к обустройству территорий
16. Требования к оформлению интерьеров и планировочных решений залов ресторанов
17. Особенности организации питания и обслуживания в ресторанах
18. Обслуживание в залах ресторанов, особенности обслуживания приемов и банкетов
19. Технология работы гостиницы
20. Технология работы сервис-бюро гостиницы
21. Технология работы гостиницы по организации отдыха и развлечений
22. Организация и технология работы административно-хозяйственной службы

гостиницы

23. Организация функциональных процессов по оказанию услуг прачечной химчистки
24. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров
25. Технология оценки уровня качества обслуживания в гостинице
26. Технология работы службы размещения
27. Лицензирования гостиничной деятельности
28. Технология и организация работы ресторана
29. Технология и организация обслуживания номерного фонда
30. Системы управления гостиничным предприятием.

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.

