Подписан: Шебзухова Татьяна Александровна
Дата: 2021-08-31 16:57:19
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 21.09.2023 09:29:22
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске
_____Т. А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
(Электронный документ)

По дисциплине	Сервис и технологии в гостиничной деятельности
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Предисловие

1. Назначение: контроль уровня сформированности компетенций ОПК-1, ПК-13, как средства, позволяющего обеспечить коммуникативно-познавательные потребности в сферах академической и профессиональной деятельности.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ протокол №____от «____» _____ 20__г.

3. Разработчик _____ Т.Г. Гарбузова, доцент кафедры ТиГД

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол № ___ от «__» _____ 20__г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД протокол № __ от «__» _____ 20__г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:
Председатель_____ И. В.Огаркова, зав кафедрой ТиГД
_____ А. А. Казначеева, доцент кафедры ТиГД
_____ В.С. Козлов, начальник СПИР ООО ПСКК «Машук Аква-Терм»

6. Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» соответствует рабочей программе дисциплины для студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и может применяться в учебном процессе.

_____Огаркова И. В., зав кафедрой ТиГД
_____Казначеева А. А. доцент кафедры ТиГД
_____ Козлов В.С., начальник СПИР ООО ПСКК «Машук Аква-Терм»

7. Срок действия ФОС: ___ год (а).

Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Сервис и технологии в гостиничной деятельности
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	**Модуль, раздел, тема (в соответствии с Программой)**	**Тип контроля**	**Вид контроля**	**Компонент фонда оценочных средств**	**Количество элементов, шт.**	
					Базовый уровень	**Повышенный уровень**
ОПК-1 ПК-13	№ 1-34	текущий	устный	Вопросы для собеседования	34	34
	№ 19,21,22,25,26,27,28, 32 тем для круглого стола	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола	8	8
	№ 1-34	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	30	30

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«____» _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске
_____Т. А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Вопросы для собеседования
по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности»

Базовый уровень

Тема 1. Вопросы истории развития сервиса в России.

1. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

2. Биологические потребности.

Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

3. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса.

Тема 4. Виды сервисной деятельности.

4. Формы и методы обслуживания потребителей.

Тема 5. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития

5. Взаимоотношения отельера и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.

Тема 6. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.

6. Понятие конфликта, его структура и типология.

Тема 7. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

7. Значение типологий потребителей услуг.

Тема 8. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.

8. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.

Тема 9. Технология развития малого гостиничного бизнеса

9. Предпосылки появления и развития малых гостиниц.

Тема 10. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

10. Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг.

Тема 11. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

11. Перспективы развития гостиничного бизнеса в современных условия.

Тема 12. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала

12. Характеристика проблем реализации инвестиционных проектов в России на современном этапе.

Тема 13. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

13. Организационно – управленческая структура современного ТГК.

Тема 14. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственные службы гостиницы.

14. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.

Тема 15. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.

15. Оздоровительный центр в отеле.

Тема 16. Квалификационные требования к работникам сферы гостиничного сервиса.

16. Квалификационные требования к различным группам работников гостиничного предприятия.

Тема 17. Формы и стили обслуживания клиентов.

17. Стиль обслуживания клиентов в гостиничном предприятии.

Тема 18. Учет материальных ценностей гостиницы

18. Задача учета и оценки основных средств и материальных ценностей.

Тема 19. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.

19. Технологии партизанского и вирусного маркетинга в гостиничном деле.

Тема 20. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.

20. Дифференцированный и недифференцированный подходы к представлению продукта на рынке.

Тема 21. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

21. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.

Тема 22. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

22. Проблемы, связанные с жалобами клиентов гостиниц.

Тема 23. Технологические элементы в урегулировании жалоб с клиентами.

23. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.

Тема 24. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

24. Технологическая последовательность производственного процесса в гостинице.

Тема 25. Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро.

25. Организация и технологии работы бизнес-центра в гостинице.

Тема 26. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.

26. Технология отдыха и развлечений в гостиничном комплексе.

Тема 27. Управление эксплуатацией здания отеля.

27. Ключевые группы работ по эксплуатации здания отеля.

Тема 28. Управление безопасностью отеля.

28. Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, его персонала и гостей.

Тема 29. Менеджмент ресторанов и баров отеля.

29. Ключевые составляющие управления ресторанным бизнесом.

Тема 30. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.

30. Ключевые функции службы управления номерным фондом.

Тема 31. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.

31. Наиболее эффективные способы привлечения клиентов.

Тема 32. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

32. Понятие тарифов в гостиничном бизнесе.

Тема 33. Виды тарифов в гостиничном бизнесе

33. Видов тарифов в гостиничном бизнесе.

Тема 34. Тренды в гостиничной индустрии.

34. Экосистемы.

Повышенный уровень

Тема 1. Вопросы истории развития сервиса в России.

1. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

2. Иерархия потребностей по А.Маслоу.

Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

3. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы.

Тема 4. Виды сервисной деятельности.

4. Интерактивные мультимедийные интернет-услуги.

Тема 5. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития

5. Взаимоотношения отельера и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.

Тема 6. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.

6. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом.

Тема 7. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

7. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания.

Тема 8. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.

8. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры.

Тема 9. Технология развития малого гостиничного бизнеса

9. Типология и сегментация малых гостиниц на классы.

Тема 10. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

10. Стандартизация и классификация гостиниц. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Тема 11. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

11. Проблемы современного российского гостиничного бизнеса и пути их решения.

Тема 12. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала

12. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами.

Тема 13. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

13. Организационно – управленческая структура современного ТГК.

Тема 14. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службы гостиницы.

14. Технология работы и функции персонала.

Тема 15. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.

15. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.

Тема 16. Квалификационные требования к работникам сферы гостиничного сервиса.

16. Требования к стандартам обслуживания.

Тема 17. Формы и стили обслуживания клиентов.

17. Профессиональная этика работников гостиничного предприятия.

Тема 18. Учет материальных ценностей гостиницы

18. Документальное оформление материальных ценностей гостиницы.

Тема 19. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.

19. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания.

Тема 20. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.

20. Основные преимущества проведения сегментации рынка гостиничных услуг.

Тема 21. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

21. Технология «Анонимная инспекция».

Тема 22. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

22. Проблемы, связанные с жалобами клиентов гостиниц.

Тема 23. Технологические элементы в урегулировании жалоб с клиентами.

23. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.

Тема 24. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

24. Стандарты операционных технологий производственного процесса.

Тема 25. Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро.

25. Задачи, функции и спектр услуг бизнес-центра.

Тема 26. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.

26. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.

Тема 27. Управление эксплуатацией здания отеля.

27. Комплексная система управления процедурами эксплуатации здания отеля.

Тема 28. Управление безопасностью отеля.

28. Контроль доступа и сохранность имущества.

Тема 29. Менеджмент ресторанов и баров отеля.

29. Ключевые составляющие ресторанного сервиса.

Тема 30. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.

30. Процедуры регистрации гостей.

Тема 31. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.

31. Технология привлечения приоритетных клиентов.

Тема 32. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

32. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.

Тема 33. Виды тарифов в гостиничном бизнесе

33. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.

Тема 34. Тренды в гостиничной индустрии.

34. Оценка номера в виртуальной реальности.

1. Критерии оценивания компетенций.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки,

при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания.

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
	5 семестр		
1.	Собеседование по темам 1-8	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 9-13	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 14-18	16 неделя	20
	Итого за 5 семестр		**55**
	6 семестр		
4.	Собеседование по темам 19-23	4 неделя	15
5.	Собеседование по темам 24-28	8 неделя	20
6.	Собеседование по темам 29-34	16 неделя	20
	Итого за 6 семестр		**55**

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	**100**
Хороший	**80**
Удовлетворительный	**60**
Неудовлетворительный	**0**

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала. Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-1, ПК-13.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения

материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«____» _____ 20__г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске
_____Т. А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола
по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности»

Базовый уровень

Тема 19. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.

1. Разработка программы маркетинга.

Тема 21. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

2. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.

Тема 22. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

3. Основные ошибки в технологии работы с жалобами.

Тема 25. Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро.

4. Услуги сервис-бюро.

Тема 26. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.

5. Анимационное обслуживание в гостиницах.

Тема 27. Управление эксплуатацией здания отеля.

6. Структура комплекса ремонтных работ при управлении эксплуатацией отеля.

Тема 28. Управление безопасностью отеля.

7. Пожарная безопасность отеля.

Тема 32. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

8. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен.

Повышенный уровень

Тема 19. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.

1. Разработка программы лояльности в гостиничном предприятии.

Тема 21. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

2. Алгоритм работы с отзывами гостей в отеле.

Тема 22. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

3. Методы преодоления конфликтных ситуаций.

Тема 25. Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро.

4. Организация и технологии по проведению конференций, семинаров, выставок, праздничных мероприятий.

Тема 26. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.

5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.

Тема 27. Управление эксплуатацией здания отеля.

6. Ключевые группы работ по эксплуатации здания отеля.

Тема 28. Управление безопасностью отеля.

7. Контроль доступа и сохранность имущества.

Тема 32. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

8. Процесс формирования цен на услуги отеля.

1. Критерии оценивания компетенций.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания.

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
	5 семестр		
1.	Собеседование по темам 1-8	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 9-13	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 14-18	16 неделя	20
	Итого за 5 семестр		**55**
	6 семестр		
4.	Собеседование по темам 19-23	4 неделя	15
5.	Собеседование по темам 24-28	8 неделя	20
6.	Собеседование по темам 29-34	16 неделя	20
	Итого за 6 семестр		**55**

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	**Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)**
Отличный	**100**
Хороший	**80**
Удовлетворительный	**60**
Неудовлетворительный	**0**

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-1, ПК-13.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке доклада студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении круглого стола оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«____» _____ 20__г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске
_____Т. А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Вопросы к экзамену
по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности»

Базовый уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности
Знать

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Жизненный цикл услуг.
3. Классификация потребностей.
4. Культура сервиса и ее составляющие
5. Характеристика и классификация видов услуг.
6. Виды конфликтов в сфере сервиса.
7. Основные правила обслуживания потребителей.
8. Виды сервисной деятельности.
9. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг.
10. Новые технологии в сфере услуг.
11. Инновационные формы обслуживания.
12. Интернет-услуги как инновационная форма сервиса.
13. Организация ресторанного сервиса.
14. Организация гостиничного сервиса.
15. Характеристика досуговых услуг.

Уметь, Владеть

16. Обеспечение качества сервисной услуги.
17. Стандарты обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
18. Тактика стрессоустойчивого поведения специалиста сферы сервиса.
19. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
20. Типы бронирования Подтверждение бронирования.
21. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
22. Организационно-управленческая структура гостиницы
23. Основные направления деятельности сферы предоставления услуг.
24. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
25. Этапы становления и развития средств размещения.
26. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
27. Характеристика материально-технической базы гостиниц.
28. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
29. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц

30. Гостиничная цепь: сущность, понятие, виды.

Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Технология работы бюро обслуживания (сервис-бюро)
2. Технология работы бизнес-центров и конференц-залов гостиницы.
3. Выезд гостя. Порядок выписки гостя.
4. Технология хранения ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
5. Технология предоставления экскурсионных и анимационных услуг в гостинице.
6. Технология обслуживания VIP гостей.
7. Технология оформления проживания иностранных граждан.
8. Технология оформления проживания российских граждан.
9. Источники и технология каналов бронирования мест и номеров в гостинице.
10. Технология контроля качества уборки и содержания номеров.
11. Технология обслуживания в залах ресторанов и номерах.
12. Технология обслуживания приемов и банкетов.
13. Технология обслуживания туристских групп на предприятиях питания гостиниц.
14. Технология предоставления оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
15. Технология оказания медицинской помощи.

Уметь, Владеть

16. Технология оказания торговых и других услуг.
17. Технология организации отдыха, развлечений, а также других сопутствующих услуг в гостинице.
18. Организация обслуживания VIP-гостей в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями
19. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Техника безопасности при выполнении уборочных работ
20. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
21. PR-деятельность в гостиничном бизнесе
22. Особенности проектирования внутреннего пространства жилого номера.
23. Управление инвестиционными проектами в гостиничном бизнесе.
24. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
25. Анимационная деятельность гостиницы
26. Трудовые процессы в гостиничной деятельности.
27. Совершенствование качества предоставляемых услуг
28. Технология проведения ежедневной текущей уборки в номере гостиницы
29. Разработка концепции формирования пакета гостиничных услуг.
30. Управление качеством услуг в гостиничном предприятии
31. Оценка качества гостиничного обслуживания

1. Критерии оценивания компетенций:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	**Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)**
Отличный	**100**
Хороший	**80**
Удовлетворительный	**60**
Неудовлетворительный	**0**

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** (**20**$\leq S_{экз} \leq$**40**), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	**Оценка по 5-балльной системе**
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	**Оценка по 5-балльной системе**
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно

<**53**	Неудовлетворительно

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения **экзамена** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры – в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются: 3 вопроса.

Для подготовки по билету отводится: 30 минут.

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование.

Допуск к **практическим занятиям** происходит при наличии конспекта соответствующей лекции и конспекта самостоятельно изученной литературы по теме. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия.

Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижением оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы	1	1-2	1-2	1-4
2.	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-18	1	1-2	1-2	1-4
3.	Подготовка сообщения к круглому столу по темам № 19,21,22,25,26,27,28, 32	1	1-2	1-2	1-4

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.**1.1.** Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

10.**1. 2.** Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 c. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57229.html

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 c. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57230.html

10. 2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. http://www.iprbookshop.ru - ЭБС «IPRbooks»;
3. http://www.consultant.ru - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. http://catalog.ncstu.ru/ - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Информационные справочные системы: не предусмотрено.

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows Professional Russian, Microsoft Office Russian License.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной ноутбук, проектор, магнитно-маркерная доска, флипчарт. Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций.

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«___» _____ 20__ г.