

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма



Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Технология и организация гостиничных услуг
По направлению подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Технология и организация туристских и экскурсионных услуг
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составитель:

к.филол.н., доц. Садыкова Э.Р.

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины
 2. Место дисциплины в структуре ОПОП
 3. Требования к результатам освоения дисциплины
 4. Структура и содержание дисциплины
 - 4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций
 - 4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)
 - 4.3 Планы практических и семинарских занятий
 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины
 8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине
- Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
- Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» является изучение теоретических положений и прикладных вопросов функционирования средств размещения, ознакомление студентов с современным рынком гостиничных услуг, основами организации и функционирования гостиниц и иных средств размещения, требованиями современных стандартов.

Задачи дисциплины:

- приобретение слушателями теоретических знаний о средствах размещения, и их основных типах;
- освоение знаний об особенностях гостиничных рынков различных регионов мира;
- о классификации средств размещения и основных критериях классификации,
- об особенностях организации обслуживания в гостиничном бизнесе,
- формирование системы знаний и представлений о современных технологических процессах при оказании гостиничных услуг
- об организационно-управленческой структуре на предприятиях гостиничной индустрии;
- формирование системы знаний об основных нормативных и законодательных актах, стандартах, нормах и правил, действующих в сфере гостиничного сервиса;
- приобретение первичных знаний о технологии оказания услуг различными службами гостиницы, а также должностных инструкциях и требованиях к персоналу гостиничного предприятия;
- формирование навыков оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничной индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях отрасли требованиям нормативной документации.

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать организационную структуру гостиничного предприятия, цикл обслуживания гостя, функциональное назначение и принципы работы основных департаментов гостиничного комплекса.

Уметь демонстрировать знание профессиональных и квалификационных требований к сотрудникам как контактных, так и не контактных служб гостиничного предприятия.

Владеть навыками составления стандартов обслуживания для контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части учебного плана. До начала изучения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин «Сервисная деятельность», «Введение в туризм», «Методы научных исследований». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины

Сервисная деятельность
Введение в туризм
Технология и организация внутреннего туризма
Технология и организация услуг питания в
индустрии туризма
Методы научных исследований

«Технология и организация гостиничных услуг»

Обеспечиваемые учебные дисциплины

↓
**Проектирование туристских и экскурсионных услуг
Основы санаторно-курортного дела**

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Туризм»:

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

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ПК-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты соотнесённые с индикаторами достижения компетенции:

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-1	
ОПК-1.4 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях туристской сферы	ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 У.11 Умеет определять необходимость применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства
ОПК-1.5 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях туристской сферы	ОПК-1.5 У.13 Умеет оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии ОПК-1.5 В.9 Владеет навыками разработки и внедрения технологических новаций в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей
ОПК-3	
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	ОПК-3.1 3.6 Знает основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела ОПК-3.1 У.7 Умеет проводить анализ качества гостиничных услуг с учетом мнения потребителей
ОПК-3.2	ОПК-3.2 У.9 Умеет применять нормативно-правовую базу в сфере

Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания туристских услуг	гостиничных услуг согласно заявленным требованиям; вести контроль за качеством выполнения функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих отечественным и международным стандартам обслуживания ОПК-3.2 В.9 Владеет навыками контроля за качеством гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг
ПК-5	
ПК-5.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	ПК-5.1 У.10 Умеет организовывать бизнес процессы гостиничного предприятия, исходя из спроса и потребностей потребителей и требований высокоэффективной экономики ПК-5.1 В.10 Владеет современными технологиями организации бизнес процессов гостиничного предприятия

4 Структура и содержание дисциплины

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часа)

-для очной формы обучения:

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление: «Туризм» «Технология и организация гостиничных услуг»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самосто- ят. работа	Все го часов	Индикаторы компетенци и
	лек ции	практ.			
Модуль 1 «Общая характеристика гостиничной деятельности»					
Тема 1: Гостиничное предприятие как основной субъект индустрии гостеприимства. Эволюция гостеприимства	2		6	8	ОПК-3.1 3.6 ОПК-3.2 У.9
Тема 2: Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	2	1	6	9	
Тема 3: Классификация и типология гостиниц. Международные системы классификации средств размещения. Гостиничные цепи и их роль в развитии гостиничного бизнеса	2	1	6	9	
Тема 4: Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения в РФ.	2	2	6	10	
Модуль 2: «Основы производственно-технологической деятельности служб гостиничного предприятия»					

* Тема 5: Функциональная структура гостиничного предприятия. Обзор основных служб гостиницы. Цикл обслуживания клиентов.	2		6	8	ОПК-1.4 3.11 ОПК-3.1 У.7 ОПК-3.2 У.9 ОПК-3.2 В.9 ПК-5.1 У.10 ПК-5.1 В.10
* Тема 6: Организация и технология работы основных служб гостиницы. Служба приема и размещения. Служба бронирования	2	2	6	10	
Тема 7: Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы. Служба обслуживания	2	2	6	10	
Тема 8: Технология и организация работы функциональных, вспомогательных и дополнительных служб гостиницы		2	6	8	
Модуль 3:«Культура и качество обслуживания»					
Тема 9: Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	2		5	7	ОПК-1.4 У.11 ОПК-1.5 У.13 ОПК-1.5 В.9 ОПК-1.5 В.9 ОПК-3.2 В.9 ПК-5.1 У.10 ПК-5.1 В.10
Тема 10: Культура обслуживания. Общее управление качеством.			5	5	
Тема 11: Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу	2		5	7	
Тема 12: Современные технологии гостиничной деятельности	2		5	7	
<i>Подготовка к зачету</i>			10	10	
<i>ИТОГО</i>	20	10	78	108	

* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

-для заочной формы обучения:

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление: «Туризм» «Технология и организация гостиничных услуг»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самосто- ят. работа	Все го часов	Индикат орыкомпете нции
	лек ции	практ.			
Модуль 1 «Общая характеристика гостиничной деятельности»					
Тема 1: Гостиничное предприятие как основной субъект индустрии гостеприимства. Эволюция гостеприимства			6	6	ОПК-3.1 3.6 ОПК-3.2 У.9
Тема 2: Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	1		6	7	

Тема 3: Классификация и типология гостиниц. Международные системы классификации средств размещения. Гостиничные цепи и их роль в развитии гостиничного бизнеса	1	1	8	9	
Тема 4: Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения в РФ.	1	1	10	12	
Модуль 2: «Основы производственно-технологической деятельности служб гостиничного предприятия»					
* Тема 5: Функциональная структура гостиничного предприятия. Обзор основных служб гостиницы. Цикл обслуживания клиентов.	1	1	6	7	ОПК-1.4 3.11 ОПК-3.1 У.7 ОПК-3.2 У.9 ОПК-3.2 В.9 ПК-5.1 У.10 ПК-5.1 В.10
*Тема 6: Организация и технология работы основных служб гостиницы. Служба приема и размещения. Служба бронирования	1		6	9	
Тема 7: Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы. Служба обслуживания			8	8	
Тема 8: Технология и организация работы функциональных, вспомогательных и дополнительных служб гостиницы			8	8	
Модуль 3:«Культура и качество обслуживания»					
Тема 9: Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	1		8	9	ОПК-1.4 У.11 ОПК-1.5 У.13 ОПК-1.5 В.9 ОПК-1.5 В.9 ОПК-3.2 В.9 ПК-5.1 У.10 ПК-5.1 В.10
Тема 10: Культура обслуживания. Общее управление качеством.			6	6	
Тема 11: Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу	1	1	6	8	
Тема 12: Современные технологии гостиничной деятельности	1		8	9	
Подготовка к зачету			10	10	
ИТОГО	8	4	96	108	

* Данная тема изучается с помощью интерактивных методов обучения.

Пояснительная записка

к модульному курсу «Технология и организация гостиничных услуг»

Данный модульный курс состоит из трех модулей и направлен на формирование компонентов компетенции ПК-5.

Модуль 1. «Общая характеристика гостиничной деятельности» включает в себя изучение четырех учебных тем, по завершению которых студенты должны:

Знать:

- эволюцию гостеприимства, современное состояние и перспективы развития отрасли;
- классификацию и типологию гостиниц;
- нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность;

основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения

По результатам Модуля 1 проводится устный и письменный опрос.

Модуль 2. «Основы производственно-технологической деятельности служб гостиничного предприятия» представлен четырьмя учебными темами, в результате изучения которых студенты должны:

Знать:

- организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения;
- основы анализа деятельности гостиниц и других средств размещения;
- основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах;
- квалификационные требования к персоналу гостиниц;
- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.

Уметь:

- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов в гостиницах;
- осуществлять технологические процессы обслуживания гостя на различных этапах гостевого цикла;
- применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания.

Владеть:

- навыками применения нормативных, правовых документов, стандартов в гостиничной деятельности;
- навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;
- организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности

Модуль завершается письменным тестированием.

Модуль 3. «Культура и качество обслуживания» представлен четырьмя учебными темами, в результате изучения которых студенты должны:

Знать:

- - особенности и виды гостиничного продукта;
- основные квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам различных служб гостиничного предприятия, нормы и правила общения с клиентами, требования профессиональных стандартов;

- современные технологии гостиничной деятельности, измерения удовлетворенности потребителей и персонала.

Уметь:

- обеспечивать эффективную коммуникацию, как с сотрудниками, так и с потребителем гостиничных услуг, решать проблемные ситуации, возникающие при организации процесса оказания гостиничных услуг;

- осуществлять технологические процессы обслуживания гостя на различных этапах гостевого цикла;

- анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения;

Владеть:

- технологией разработки стандартов организации; организации функциональных процессов, методами контроля и оценки качества гостиничных услуг;

- навыками эффективной коммуникации.

Модуль завершается работой по решению практических задач.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Тема 1: Гостиничное предприятие как основной субъект индустрии гостеприимства. Эволюция гостеприимства

Определения и терминология понятий «индустрии туризма» и «индустрии гостеприимства». Роль и место гостиничной индустрии в структуре туризма. Гостиничное предприятие – как основной субъект индустрии гостеприимства. Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства. История развития индустрии гостеприимства. Миссия, цели и задачи гостиничного предприятия. Специфика и особенности услуг гостеприимства. Гостеприимство - одно из важнейших свойств туристского продукта.

Тема 2: Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг. Современное состояние российского рынка гостиничных услуг, проблемы. Особенности рынка гостиничных услуг Республики Татарстан. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.

Тема 3: Классификация и типология гостиниц. Международные системы классификации средств размещения. Гостиничные цепи и их роль в развитии гостиничного бизнеса

Современные средства размещения. Мировая типология классов гостиницы. Наиболее распространённые системы классификации гостиниц в разных странах: звёзды, буквы, короны, категории. Рекомендации Всемирной туристской организации (ЮНВТО) по классификации средств размещения. Крупнейшие гостиничные цепи мира. Гостиничные цепи в России. Крупнейшие компании по управлению гостиницами.

Тема 4: Нормативно-правовое обеспечение классификации средств размещения в РФ. Понятие сертификации гостиничных услуг

Классификация средств размещения в России. Основные понятия. Классификационные признаки гостиничных предприятий. Процедура проведения оценки соответствия гостиниц нормативным требованиям, и аттестация их на соответствующую категорию. Требования безопасности. Требования охраны окружающей среды.

Тема 5: Функциональная структура гостиничного предприятия. Обзор основных служб гостиницы

Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции. Общие принципы организационного построения гостиницы. Функциональный подход к организации управления гостиничным комплексом. Классическая организация управления гостиничного комплекса. Основные (контактные) службы гостиницы и вспомогательные (неконтактные) службы гостиницы. Гостевой технологический цикл обслуживания.

Тема 6: Организация и технология работы основных служб гостиницы

Служба приема и размещения. Структура, цель, основные функции службы приема и размещения. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление услуг проживания. Перечень форм документов строгой отчетности. Предоставление дополнительных услуг. Окончательный расчет и оформление выезда. Услуги связи, банковские и другие

Функции службы бронирования: прием заявок и их обработка; составление необходимой документации. Способы бронирования. Подтверждение брони и его необходимость. Аннуляция брони. Специфика работы службы бронирования в малых и крупных отелях. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Процедура бронирования и принципы работы с корпоративными клиентами. Важнейшие источники информации о корпорациях. Организация продаж через «туристских посредников». Типы посредников: туристические операторы; оптовые продавцы; туристические агентства; Интернет – посредники.

Тема 7: Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы. Служба обслуживания

Структура, цель, основные функции службы. Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы. Виды уборок. Технология проведения уборочных работ. Специальные правила обслуживания гостей в номерах и т.д. Служба обслуживания.

Тема 8: Технология и организация работы функциональных, вспомогательных, дополнительных и сопутствующих услуг служб гостиницы

Организация работы функциональных служб гостиницы: служба маркетинга, финансовая служба, служба безопасности, рекламная и информационно-справочная деятельность, связи с общественностью, выставочная деятельность.

Организация работы вспомогательных служб: инженерно-техническая служба, охрана труда, служба снабжения и складирования, бельевое хозяйство.

Структура, функции и значение в технологии гостиничного обслуживания.

Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Экскурсионные услуги. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг и т.д.

Тема 9: Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы

Особенности: ограниченные возможности хранения, срочный характер, сезонный характер спроса, неоднородность качества обслуживания. Виды: основной продукт. Сопутствующий гостиничный продукт. Дополнительная гостиничная продукция. Родовой продукт. Ожидаемый гостиничный продукт. Расширенный продукт. Потенциальный гостиничный продукт.

Тема 10: Культура обслуживания. Общее управление качеством

Понятие «культуры» и «качества» обслуживания. Управление качеством в

гостиничном бизнесе. Функции управления качеством услуг, методы их оценки. Особенности управления качеством в гостиничном бизнесе. Направления по совершенствованию содержания и форм гостиничного обслуживания.

Тема 11: Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу

Роль и значение ПС. Квалификационные уровни. Должностные обязанности сотрудников первого (телефонист, швейцар, носильщик), второго (менеджер службы приема и размещения, менеджер по обслуживанию гостей, администратор, портъ и третьего (начальник службы приема и размещения, старший администратор) . Должностные обязанности работников каждого квалификационного уровня, основные навыки и знания, необходимые для их выполнения. Культура обслуживания.

Тема 12: Современные технологии гостиничной деятельности

Понятие «технологии». Роль и значение современных технологий в гостиничном хозяйстве. История инноваций в индустрии гостеприимства. Анализ инновационной деятельности в гостиничном бизнесе РФ. Актуальность проблемы энергосбережения. Применение компьютерных и электронных технологий в средствах размещения. Современные системы безопасности в отелях и пр.

4.3. Планы практических и семинарских занятий

Занятие №1

Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Современное состояние мировой гостиничной индустрии.
2. Модели управления в гостиничной индустрии.
3. Специфика и особенности гостиничной индустрии в России.
4. Мировые гостиничные цепи в России.
5. Основные тенденции и прогнозы развития гостиничной индустрии в России.
6. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации.
7. Тенденции формирования национальных гостиничных цепей.
8. Международная конкуренция в гостиничном бизнесе.
9. Особенности гостиничного бизнеса в республике Татарстан.
10. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Республике Татарстан.
11. Мировые гостиничные цепи в Республике Татарстан.
12. Перспективы развития гостиничного дела в Республике Татарстан.
13. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.

Классификация и типология гостиниц. Международные системы классификации средств размещения. Гостиничные цепи и их роль в развитии гостиничного бизнеса

1. Классификация средств размещения по ЮНВТО.
2. Наиболее известные системы классификаций.
3. Факторы, мешающие созданию единой международной системы классификации гостиниц.
4. Влияние «звездности» на работу гостиничного комплекса.
5. Понятие гостиничные цепи и основные критерии их деятельности на рынке.

Занятие №2.

Вопросы для обсуждения:

1. Гостиничные цепи и их роль в развитии гостиничной индустрии.

2. Мировые известные гостиничные цепи.
3. Мировые известные гостиничные цепи в республике.
4. Особенности деятельности сетевых гостиниц.
5. Роль франшизы в гостиничном бизнесе.

Занятие №2

Тема 4: Нормативно-правовое обеспечение классификации средств размещения в РФ. Понятие сертификации гостиничных услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Национальные системы классификации средств размещения.
2. Типы гостиничных номеров в средствах размещения РФ по нормативным требованиям их классификации
3. Дайте определения понятиям «Стандартизация», «Сертификация», «Лицензирование».
4. Назовите лицензированные виды деятельности в гостинице.
5. Основные правила реализации гостиничных услуг.
6. Назначение нормативного документа «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
7. Стандарты, нормы и правила обслуживания в гостиничном бизнесе.
8. Международные стандарты необходимые при реализации гостиничных услуг.
9. Кто осуществляет государственный контроль за соблюдением требований технического регламента.
10. Пиктограммы в работе гостиничного предприятия.

Вопросы для обсуждения:

1. Нормативно правовое обеспечение классификации средств размещения в РФ. Назначение нормативного документа и содержание.
2. Этапы проведения классификации средств размещения в РФ.
3. Классификация гостиничных номеров и их критерии классификации
4. Бально-рейтинговая система определения категории гостиничного предприятия и категории номеров
5. Работа с нормативным документом по определению категории гостиничного предприятия.

Занятие №3

Организация и технология работы основных служб гостиницы

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы основные функции службы приема и размещения? Порядок предоставления услуг.
2. Каков порядок регистрации и размещения гостей?
3. Назовите существующие специальные правила обслуживания гостей в номерах.
4. Прокомментируйте ситуацию досрочного выезда гостя из гостиницы.
5. Озвучьте алгоритм регистрации по прибытии.
6. Регистрация несовершеннолетних граждан, временная регистрация, порядок осуществления миграционного учета лиц без гражданства
7. Регистрация и миграционный учет иностранных граждан
8. Назовите известные вам виды расчетов с клиентами гостиницы.

Задача:

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

А. Номер люкс стоимостью 230 у.е. за номер:

Заезд: 09.09. в 23.00

Выезд: 21.09. в 18.00

Б. Одноместный номер стоимостью 45 у.е. за номер:

Заезд: 23.10. в 09.00

Выезд: 27.10. в 15.00

В. Апартаменты стоимостью 200 у.е. за номер:

Заезд: 02.12. в 01.00

Выезд: 07.12. в 19.00 и др.

Практическое задание:

1. Отработка навыка принятия телефонной заявки на бронирование.
2. Составление списка вопросов для процедуры бронирования.
3. Заполнение заявки на бронирование.

Занятие №4

Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы. Служба обслуживания

Вопросы для обсуждения:

1. Каков состав службы номерного фонда.
2. Каковы функции службы эксплуатации номерного фонда?
3. Обязанности руководителя службы номерного фонда.
4. Какие виды уборки номеров вы можете назвать?
5. В какой последовательности производится ежедневная уборка помещений?
6. Перечислите правила уборки номеров.
7. Назовите известные вам требования к содержанию бельевого хозяйства.

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите статусы номеров гостиницы.
2. Кто и в какое время исправляет статусы номеров в гостинице.
3. Расскажите об организации учета и возврата забытых вещей.
4. Расскажите о хранении и сроках хранения забытых вещей в гостинице.
5. Назовите методы оказания первой доврачебной помощи.
6. Перечислите основные должности сотрудников службы обслуживания номерного фонда.
7. Опишите кратко работу сотрудников службы обслуживания.

Занятие №5

Технология и организация работы функциональных и вспомогательных служб гостиницы

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите функции главного инженера гостиницы.
2. Состав инженерной службы.
3. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
4. Системы инженерно-технического оборудования.
5. Цель охраны труда.
6. Виды инструктажа на предприятии.
7. Состав инструкции по технике безопасности.
8. Функции службы снабжения и складирования.
9. Предназначение материально-технического снабжения гостиницы.
10. Списание белья, пришедшего в негодность.

Вопросы для обсуждения:

1. Цель и задачи маркетинговой службы гостиничного предприятия.
2. Кто определяет ценовую политику гостиничного предприятия?
3. Исходя из чего устанавливается цена номера в гостинице?
4. Основные каналы сбыта гостиничного продукта.
5. Виды гостиничной рекламы, особенности.

6. Цель и задачи отдела по связям с общественностью.
7. Цель и задачи выставочной деятельности современных гостиничных предприятий.
8. Должностные обязанности главного бухгалтера гостиничного предприятия.
9. Основные участки учета бухгалтерии.
10. Цель и задачи службы безопасности.

Служба дополнительных и сопутствующих услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите особенности гостиничных услуг.
2. Какие услуги гостиница обязана предоставить бесплатно?
3. Назовите известные вам виды дополнительных услуг.
4. Классификация платных дополнительных услуг.
5. Почему бизнес-центры стали неотъемлемой частью современных высококласных гостиниц?

Занятие №6

Профессиональные стандарты обслуживания. Квалификационные требования к персоналу

Вопросы для обсуждения:

1. Международные стандарты обслуживания. Требования к стандартам обслуживания.
2. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
3. Производственные и профессиональные стандарты.
4. Какие социальные потребности у человека вы можете назвать?
5. Перечислите наиболее важные правила общения персонала с клиентами.
6. Каким стандартам гостеприимства должны следовать все работники гостиницы?
7. Что относят к навыкам профессионального общения?
8. В чем, по вашему мнению, состоят психологические проблемы персонала?
9. Опишите систему оценки удовлетворенности клиента.

Вопросы для обсуждения:

1. Может ли должностная инструкция повлиять на работу человека и его отношения в коллективе?
2. Какова, по вашему мнению, основная задача должностной инструкции?
3. Назовите правила составления должностной инструкции.
4. Опишите структуру должностной инструкции.
5. Назовите основные аспекты должностных обязанностей руководящих работников (директор, администратор).
6. Назовите основные аспекты должностных обязанностей работников службы приема и размещения.
7. Назовите основные аспекты должностных обязанностей работников службы обслуживания.
8. Назовите основные аспекты должностных обязанностей работников службы питания.

Современные технологии в гостиничной деятельности

1. Дайте определение понятию «технологии».
2. Какова роль и значение современных технологий в гостиничном деле?
3. Назовите известные вам технологии обслуживания в сфере гостиничного

бизнеса, в том числе цифровые.

4. Какую автоматизированную систему управления гостиницей использует отель в своей работе?
5. Что является преимуществом данной системы автоматизации:
 - минимум работы с бумагами;
 - оперативность обслуживания гостей;
 - простота и легкость в использовании;
 - другой ответ _____.
6. Что, на Ваш взгляд, является недостатком данной системы:
 - сложность и продолжительность периода изучения системы;
 - сложности, связанные с вводом данных и их обработкой;
 - несовершенство интерфейса (неудобное для пользователя отображение данных на мониторе, сложность поиска необходимой функции на экране монитора);
 - трудность в использовании для пользователей, не имеющих достаточного опыта в работе с компьютером;
 - угроза здоровью из-за постоянного контакта с компьютером;
 - другой ответ _____.
7. Знакомы ли Вы с другими информационными системами? Если да, то, с какими именно?
8. Перечислите самые известные глобальные системы бронирования (АСУ «Эдельвейс», АСУ «Opera», АСУ «Fidelio», АСУ «Shelter»)

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов является ведущей формой учебной деятельности студента. Такое её значение определяется самим характером и особенностями образовательного процесса. Освоение человеком любого знания, формирование умений и навыков происходит всегда на индивидуальном уровне.

Началом любой самостоятельной работы должно стать развитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой, как печатной, так и на электронных носителях. Умение пользоваться каталогами, картотеками, заданными списками литературы, справочно-информационными изданиями позволяет рационализировать познавательную деятельность.

Особое место занимает внеаудиторная самостоятельная работа студентов. Письменный ответ на вопросы, сообщение или/и доклад, подготовленные к семинару, представляют собой результат самостоятельного исследования конкретной проблемы. Это именно те виды письменных работ, в которых происходит освоение навыков последовательного и аргументированного изложения результатов познавательной работы, логики изложения, оформления научно-справочного аппарата исследования. Практические приемы и навыки, получаемые здесь, в дальнейшем используются при подготовке курсовой и дипломной работы.

Представленные варианты содержат различные задания: проблемный вопрос, план ответа на конкретный вопрос, реферат, эссе, аннотация к книге, составление глоссария, кроссворда, проведение социологического исследования.

С целью осмысления обучающимися социальных взаимоотношений в управленческих процессах предусматривается написание докладов по следующим темам.

Темы для самостоятельного изучения

1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.
2. Характерные особенности сферы услуг.
3. Факторы, влияющие на деятельность гостиничных предприятий.
4. Статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие
5. Основные показатели гостиничных предприятий

6. Факторы, влияющие на спрос гостиничных мест.
7. Особенности развития гостиничного хозяйства Республики Татарстан.
8. Общие требования к средствам размещения. Какие функциональные требования, предъявляемые к гостиницам.
9. Материально-техническая база и ресурсосберегающие технологии гостиницы.
10. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Республике Татарстан.
11. Мировые гостиничные цепи в Республике Татарстан.
12. Перспективы развития гостиничного дела в Республике Татарстан.
13. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.
14. Цезарь Ритц – «пионер» в сфере гостиничного бизнеса.
15. Услуги сервис-бюро.
16. Содержание программы обслуживания туристов.
17. Услуги спортивно-оздоровительного центра.
18. Лечебно-оздоровительные услуг гостиничного комплекса.
19. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
20. Перечислите основные требования к культуре поведения гостиничного работника.
21. Перечислите основные правила ведения телефонных переговоров.
22. Какие требования предъявляются к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы?
23. Знания, умения и навыки специалиста гостиничного бизнеса: психологические характеристики личности, техники эффективного общения, установки в общении, технологии общения в различных деловых ситуациях.
24. Понятие сервисной ментальности.
25. Профессиональные и личностные требования, предъявляемые к персоналу в гостиницах.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). —

Программное обеспечение:

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Интернет источники:

1. Электронно-библиотечная система www.iprbookshop.ru.
2. Web-ресурс «ProHotel.ru» www.prohotel.ru
3. Программы для гостиниц, отелей, баз отдыха
<https://www.livebusiness.ru/tools/hotel>
4. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru>
5. Ассоциация отельеров РТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.aokrt.ru/>
6. Информационно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, специализированные лаборатории (в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ»).

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесс. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{K_1 + K_2 + \dots + K_n}{n} \times 0,6, \text{ где } K - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество}$$

модулей

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене (зачете);}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень освоения компетенций	Количество баллов
компетенции не освоены	до 60 баллов
компетенции в основном освоены	от 60-70 баллов
компетенции освоены полностью	от 71 до 100 баллов

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка сформированности компонентов компетенции
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере
в части дисциплины «Технология и организация гостиничного дела»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 У.11 Умеет определять необходимость применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства	Устный, письменный тестовый опрос. Презентация. Реферат. Зачет
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 У.11 Умеет определять необходимость применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства ОПК-1.5 У.13 Умеет оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии	Устный, письменный тестовый опрос. Презентация. Выступление на семинаре. Решение практических задач. Реферат. Зачет
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	ОПК-1.4 3.11 Знает современные технологические новации и специализированные программы, используемые в сфере гостеприимства ОПК-1.4 У.11 Умеет определять необходимость применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства ОПК-1.5 У.13 Умеет оценивать эффективность инноваций в	Устный, письменный тестовый опрос. Презентация Выступление на семинаре. Решение практических задач.

		гостиничной индустрии ОПК-1.5 В.9 Владеет навыками разработки и внедрения технологических новаций в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей	Зачет
--	--	---	-------

Оценка сформированности компонентов компетенции

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части дисциплины «Технология и организация гостиничного дела»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ОПК-3.1 3.6 Знает основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела ОПК-3.1 У.7 Умеет проводить анализ качества гостиничных услуг с учетом мнения потребителей	Устный, письменный тестовый опрос. Презентация. Реферат. Зачет
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	ОПК-3.1 3.6 Знает основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела ОПК-3.1 У.7 Умеет проводить анализ качества гостиничных услуг с учетом мнения потребителей ОПК-3.2 У.9 Умеет применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг согласно заявленным требованиям; вести контроль за качеством выполнения функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих отечественным и международным стандартам обслуживания	Устный, письменный тестовый опрос. Презентация. Выступление на семинаре. Решение практических задач. Реферат. Зачет

3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	ОПК-3.1 3.6 Знает основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела ОПК-3.1 У.7 Умеет проводить анализ качества гостиничных услуг с учетом мнения потребителей ОПК-3.2 У.9 Умеет применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг согласно заявленным требованиям; вести контроль за качеством выполнения функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих отечественным и международным стандартам обслуживания ОПК-3.2 В.9 Владеет навыками контроля за качеством гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг	Устный, письменный тестовый опрос. Презентация Выступление на семинаре. Решение практических задач. Зачет

Оценка сформированности компонентов компетенции ПК-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий в части дисциплины «Технология и организация гостиничного дела»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ПК-5.1 У.10 Умеет организовывать бизнес процессы гостиничного предприятия, исходя из спроса и потребностей потребителей	Устный, письменный тестовый опрос. Презентация. Реферат. Зачет
2	Базовый уровень	ПК-5.1 У.10 Умеет организовывать бизнес процессы гостиничного	Устный, письменный

	(относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	предприятия, исходя из спроса и потребностей потребителей и требований высокоэффективной экономики	тестовый опрос. Презентация. Выступление на семинаре. Решение практических задач. Реферат. Зачет
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	ПК-5.1 У.10 Умеет организовывать бизнес процессы гостиничного предприятия, исходя из спроса и потребностей потребителей и требований высокоэффективной экономики ПК-5.1 В.10 Владеет современными технологиями организации бизнес процессов гостиничного предприятия	Устный, письменный тестовый опрос. Презентация Выступление на семинаре. Решение практических задач. Зачет

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций. И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы и, как правило, включают в себя вопросы для обсуждения, решение ситуационных задач, выполнение практических заданий и т.д.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции. При проведении занятий с помощью интерактивных технологий группа разбивается на команды. Каждая команда обеспечивается необходимой документацией. Занятие проводится в постоянном сравнении результатов анализа ответов и выступлений участников команд. В результате каждая из команд выносит на всеобщее обсуждение свои результаты и может быть оценена как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов другой команды.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной
аттестации по дисциплине:
«Технология и организация гостиничного дела»

Направление подготовки: Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туристских и
экскурсионных услуг

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре
 - 2.1.2 Презентация
 - 2.1.3 Тестирование письменное
 - 2.1.4 Решение практических задач
 - 2.1.5 Реферат
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к зачету)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к зачету)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формы контроля / Формируемые компетенции и их индикаторы	ОПК-1		ОПК-3		ПК-5
	ОПК-1.4	ОПК-1.5	ОПК-3.1	ОПК-3.2	ПК-5.1
Формы текущего контроля					
выступление на семинаре	З.11 У.11	У.13 В.9	З.6 У.7	У.9 В.9	У.10 В.10
тестирование письменное	З.11		З.6		
презентация	З.11 У.11	У.13 В.9	З.6 У.7	У.9 В.9	У.10 В.10
реферат	З.11 У.11	У.13	З.6 У.7	У.9	
решение практических задач	З.11 У.11	У.13 В.9	З.6 У.7	У.9 В.9	У.10 В.10
Формы промежуточного контроля					
зачет	З.11 У.11	У.13 В.9	З.6 У.7	У.9 В.9	У.10 В.10

З – знания, У – умения, В – владение навыками

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам технологии и организации гостиничных услуг.

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом особенностей организации, контроля и анализа технологических процессов гостиниц и иных средств размещения.

Примерные вопросы к семинарским занятиям

1. Международная классификация гостиниц.
2. Организация и технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. Виды услуг.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
4. Организационно-управленческая структура современного отеля. Классификация служб гостиниц.
5. Технология регистрации туристских групп.
6. Правила поведения персонала гостиницы.
7. Стилль в обслуживании гостей.
8. Типы бронирования. Порядок взимания оплаты за бронирование согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
9. Технология работы с письмами-заявками на размещение в гостинице.
10. Порядок регистрации и подтверждения бронирования.
11. Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве.
12. Reception, основные функции, графики работы персонала. Основные должностные обязанности Reception desk manager.
13. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
14. Технология приема и размещения гостей. Основные функции регистратора.
15. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
16. Работники сервисной службы, их функции, обязанности и требования.
17. Встреча и обслуживание VIP гостей. Программы обслуживания.
18. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
19. Особенности системы классификации гостиниц в России. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
20. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.

Критерии оценки выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	90-100
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-90
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть организации технологического процесса.	60-79
Способен сформулировать определения терминов, привести примеры организационных структур, основных и вспомогательных служб гостиничного предприятия, основные и дополнительные виды услуг, перечислить виды гостиничного продукта., но не владеет технологическими особенностями организации процессов обслуживания гостей.	Менее 60

2.1.2. Презентация

Современная мультимедийная презентация – это один из самых перспективных инструментов, позволяющий сочетать самые разнообразные средства представления информации, одновременно задействовать графическую, текстовую и аудиовизуальную информацию. Преимущества мультимедийных презентаций – информационная емкость, компактность, наглядность, мобильность, эмоциональная привлекательность. Эффективность использования мультимедийных технологий в современном образовательном процессе зависит от качества подготовки мультимедийных материалов. Особое внимание при использовании мультимедийных презентаций в учебном процессе следует обратить на возможность объективно оценить их эффективность. Оценка должна быть основана на четких критериях.

Примерные темы для презентаций

1. Классификация номерного фонда. Категории номеров.
2. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
3. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
4. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя.
5. Типы бронирования. Порядок взимания оплаты за бронирование согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
6. Характеристика групп потребителей. Социально-психологический портрет современного потребителя.
7. Дополнительные услуги в отеле.
8. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель).
9. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
10. Факторы, влияющие на выбор отеля.
11. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
12. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.

Презентации оформить, используя цифровую платформу CANVA Ссылка: <https://www.canva.com/>

Критерии оценки творческого задания

Баллы	90-100	80-89	60-79	Менее 60
Содержание	Работа полностью завершена	Почти полностью сделаны наиболее важные компоненты работы	Не все важнейшие компоненты работы выполнены	Работа сделана фрагментарно
	Работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов	Работа демонстрирует понимание основных моментов, но не все детали уточняются	Работа демонстрирует неполное понимание	Работа демонстрирует минимальное понимание

	Даны интересные дискуссионные материалы. Грамотно используется научная лексика	Имеются некоторые материалы дискуссионного характера. Научная лексика используется иногда не корректно.	Дискуссионные материалы есть в наличии, но не способствуют пониманию проблемы. Научная терминология или используется мало или используется некорректно.	Минимум дискуссионных материалов. Минимум научных терминов
Дизайн	Дизайн логичен и очевиден. Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн подчеркивает содержание.	Дизайн есть. Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн соответствует содержанию.	Дизайн случайный. Нет постоянных элементов дизайна. Дизайн может и не соответствовать содержанию.	Дизайн не ясен. Элементы дизайна мешают содержанию, накладываясь на него.
	Все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается)	Параметры шрифта подобраны. Шрифт читаем.	Параметры шрифта недостаточно хорошо подобраны, могут мешать восприятию	Параметры не подобраны. Делают текст трудночитаемым
Графика	Хорошо подобрана, соответствует содержанию, обогащает содержание	Графика соответствует содержанию	Графика мало соответствует содержанию	Графика не соответствует содержанию
Грамотность	Нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических	Минимальное количество ошибок	Есть ошибки, мешающие восприятию	Много ошибок, делающих материал трудночитаемым

2.1.3. Тестирование письменное

Тесты для самопроверки

1. Какое определение термину «услуга» дает Филипп Котлер:

А) услуга – вид полезной деятельности, не создающей материальных ценностей или самостоятельного материального продукта

В) услуга – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосвязаемы

С) услуга – это целесообразная трудовая деятельность, результат которой выражается в удовлетворении каких-либо потребностей человека

2. Какого вида услуг не предусмотрено в гостиницах и средствах размещения:

А) основные услуги

- В) дополнительные услуги
- С) сопутствующие услуги
- Д) частные услуги

3. Гостиничные услуги, предоставляющиеся за дополнительную плату:

- А) услуги химчистки и прачечной
- В) доставка корреспонденции
- С) пользование аптечкой
- Д) вызов скорой помощи

4. К особенностям гостиничных услуг относится:

- А) одновременность процессов производства и потребления
- В) широкое участие персонала в производственном процессе
- С) сезонный характер спроса
- Д) все перечисленные факторы

5. Акт управления, издаваемый руководителями министерств, ведомств, местных администраций, а также руководителями предприятий, учреждений и организаций, вступающих в силу с момента их подписания, если не установлены другие сроки введения их в действие:

- А) инструкция
- В) приказ
- С) распоряжение
- Д) локальные нормативные акты

6. Ассоциативные гостиничные цепи – это гостиничное предприятие, предусматривающее:

А) временное объединение независимых гостиничных предприятий на договорной основе

- В) объединение гостиничных предприятий под единым руководством
- С) правовую независимость партнеров

7. Что не относится к индивидуальным средствам размещения:

- А) дома, сдаваемые в наем
- В) коттеджи в наем
- С) база отдыха
- Д) комната в квартире, сдаваемая в наем

8. Какая классификация лежит в основе бальной системы:

- А) индийская
- В) английская
- С) французская
- Д) итальянская

9. Для кого, в основном рассчитаны гостиницы при аэропортах, авто- и железнодорожных вокзалах, речных портах:

- А) для деловых туристов
- В) для спортсменов
- С) для транзитных пассажиров

10. Что определяет уровень (класс) гостиницы:

- А) состояние материально-технической базы
- В) материально-производственные запасы
- С) материально-вещественная структура
- Д) проектно-сметная документация

11. Какую площадь гостиничной автостоянки планируют на стоянку одного автомобиля:

- А) 13 м²
- В) 23 м²
- С) 33 м²

12. Апартаменты обычно имеют:
- A) От 100 до 400 номеров
 - B) От 50 до 250 номеров
 - C) От 100 до 500 номеров
13. Контракт на управление, как правило, заключается между:
- A) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием
 - B) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка
 - C) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы
14. К какой службе гостиницы относятся службы безопасности, продаж и маркетинга, управления персоналом, финансовая служба:
- A) административная
 - B) сервисная
 - C) вспомогательная
 - D) функциональная
15. Кем разрабатывается положение о структурном подразделении, в котором определяются правовой статус, задачи, функции, права, обязанности и ответственность подразделения:
- A) руководителем подразделения
 - B) заместитель директора предприятия
 - C) руководителем предприятия
 - D) юрист на предприятии
16. Кто определяет правила документооборота на предприятии:
- A) заместитель директора
 - B) генеральный директор
 - C) юрист
17. Кто не входит в состав административной службы:
- A) генеральный директор
 - B) заместитель генерального директора
 - C) пресс-секретарь
 - D) менеджер по продажам
18. Что не относится к документам по учету кадров на предприятии:
- A) приказ (распоряжение) о приеме работника на работу
 - B) личная карточка работника
 - C) платежная ведомость
 - D) штатное расписание
19. К сотрудникам гостиницы предъявляются следующие квалификационные требования:
- A) требования к уровню образования, к стажу работы, к повышению квалификации персонала, требования к знанию иностранных языков
 - B) требования к уровню образования, требования к знанию иностранных языков
 - C) требования к уровню образования, к стажу работы
20. Необходимыми характеристиками для позиционирования гостиничного продукта являются:
- A) месторасположение гостиницы
 - B) состояние материально-технической базы гостиницы
 - C) спектр услуг и класс обслуживания
 - D) все перечисленные характеристики
21. Изменяющаяся цена на одинаковую гостиничную услугу в разные периоды года или при

особых условиях продажи:

- A) сниженная цена
- B) стандартная цена
- C) дифференцированная цена
- D) цена брутто/нетто

22. С чего начинается рабочий день референта в гостинице:

- A) с изучения информации службы приема о проживающих в гостинице и забронировавших номера и дополнительные услуги
- B) с составления картотеки национальных праздников, юбилеев партнеров, офисов (представительств), находящихся в городе, где расположена гостиница
- C) со сбора отзывов гостей о гостинице
- D) с разработки анкеты для гостей, анализа ответов, доведения до сведения руководителей гостиницы пожеланий и замечаний клиентов

23. Что способствует изучению спроса и потенциального рынка для нового продукта, обмену опытом работы:

- A) реклама
- B) СМИ
- C) выставки
- D) маркетинговые исследования

24. Без чьей подписи денежные и расчетные документы, финансовые и кредитные обязательства считаются недействительными и не должны приниматься к исполнению:

- A) бухгалтера
- B) главного бухгалтера
- C) генерального директора
- D) финансового директора

25. Верно ли суждение: «Главный бухгалтер визирует заключаемые хозяйственные договоры и приказы, связанные с финансово-производственной деятельностью»:

- A) верно
- B) неверно

26. Кто разрабатывает и выполняет программу профилактики и предотвращения чрезвычайных ситуаций, процедуры адекватного реагирования на каждую чрезвычайную ситуацию:

- A) служба безопасности
- B) охранный агент
- C) инженерно-техническая служба
- D) генеральный директор предприятия

27. Кому подчинена инженерно-техническая служба в системе управления гостиницей:

- A) инженеру
- B) системному администратору
- C) главному инженеру

28. С какой периодичностью проводятся инструктажи по технике безопасности на предприятии:

- A) 1 раз в 3 месяца
- B) 2 раза в 3 месяца
- C) 3 раза в 3 месяца

29. В каком случае сотрудник должен пройти специальный инструктаж:

- A) в случае, если сотрудник, не прошел вводный и первичный инструктажи
- B) в случае, если работник привлекается к работам, не входящим в основные его обязанности
- C) в случае, если сотрудник нарушил правила, нормы и инструкции по технике безопасности

30. Какой документ определяет время начала и окончания работы сотрудников:
- A) должностные инструкции
 - B) устав предприятия
 - C) трудовой договор
31. С какой периодичностью осуществляется смена постельного белья в трехзвездной гостинице:
- A) 1 раз в 5 дней
 - B) 1 раз в 3 дня
 - C) ежедневно
32. Что не включают в себя социальные гарантии на предприятии:
- A) отпуск
 - B) оплату больничного листа
 - C) оплата мобильной телефонной связи
 - D) медицинское страхование
33. Кто не входит в службу снабжения и складирования:
- A) работники складов
 - B) экспедиторы
 - C) грузчики
 - D) инженеры
34. С какой периодичностью проводится списание белья, пришедшего в негодность:
- A) один раз в квартал
 - B) два раза в квартал
 - C) один раз в месяц
35. Кто ведет необходимую документацию, следит за исправностью машин и оборудования, отвечает за организацию работы прачечной, расход материалов, нормальное обеспечение всего рабочего процесса:
- A) руководитель прачечной
 - B) администратор этажа
 - C) заведующий бельевой
 - D) работник службы снабжения
36. Как часто проводится инвентаризация постельного белья в гостинице:
- A) 1 раз в полгода
 - B) 2 раза в полгода
 - C) ежегодно
37. Кто подводит итоги по операциям за истекшие сутки, так как гостиница является предприятием, подводящим баланс по своим операциям в конце каждого рабочего дня:
- A) руководитель службы приема и размещения
 - B) ночные аудиторы
 - C) референт
38. Содержание услуги размещения включает:
- A) пользование специальными помещениями (гостиничными номерами)
 - B) услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д.
 - C) предоставление проживания и питания
 - D) предоставление гостиничного номера и обслуживание проживания
39. Обслуживание клиента начинается с момента, когда он:
- A) приезжает в гостиницу
 - B) звонит
 - C) въезжает в номер
 - D) с момента оказания услуги

40. Если клиент задержался с выездом из отеля на 5 часов, то с него взимается
- A) почасовая оплата
 - B) плата за половину суток
 - C) плата за полные сутки
41. Какой электронной системы бронирования нет:
- A) GALILEO
 - B) RESERV
 - C) Worldspan
 - D) Эдельвейс
42. Какой документ нужно предоставить для удостоверения личности гостя, не достигшего 14 лет:
- A) паспорт одного из родителей
 - B) свидетельство о рождении
 - C) ничего предоставлять не нужно
43. Что предусматривает нахождение иностранного гостя в РФ:
- A) доступ к государственной службе и государственному управлению
 - B) право избираться и быть избранными
 - C) право проведения собраний, митингов и других политических акций
 - D) ответственность по уголовному и административному кодексам РФ
44. На основании чего кассир заполняет счет за проживание:
- A) квитанции
 - B) карты гостя
 - C) прейскуранта цен
45. Сколько экземпляров телефонограммы заполняется для передачи текстового сообщения гостю, в случае его отсутствия:
- A) в одном
 - B) в двух
 - C) в трех
46. Кто будит гостей в номере при необходимости (заказе):
- A) сотрудник службы приема и размещения
 - B) горничная
 - C) телефонный оператор
 - D) дежурный на этаже
47. Уборка, производящаяся в четырех- и пятизвездочных гостиницах, включающая заправку кровати, уборку санузла замену пепельницы на чистую, контроль за состоянием жилого номера в течение дня:
- A) генеральная уборка
 - B) ежедневная уборка
 - C) промежуточная уборка
 - D) вечерняя уборка
48. Что необходимо делать в первую очередь в ходе уборочных операций в номере:
- A) уборка постели
 - B) удаление пыли
 - C) влажная уборка пола
 - D) уборка ванной комнаты
49. В каком случае проводится нестандартная уборка номера:
- A) в случае отсутствия гостя
 - B) в случае если гость сам попросил убрать его номер
 - C) в случае болезни гостя и с его разрешения
 - D) после выезда гостя
50. Какие вещи гостя не следует трогать во время уборки:

- А) дамские сумки, мужские портфели, бумаги, документы, деньги, книги, журналы, ювелирные украшения
 - В) пижаму, чемодан или дорожную сумку
 - С) верхнюю одежду, головные уборы
 - Д) обувь
51. Какие номера горничная убирает в первую очередь:
- А) жилые номера
 - В) забронированные номера
 - С) освободившиеся номера
52. Какого статуса номеров не существует:
- А) занят сегодня
 - В) свободный
 - С) занятый
 - Д) убирается сейчас
53. Кто подписывает акт о забытых в гостинице вещах:
- А) горничная и дежурный администратор
 - В) сотрудник камеры хранения
 - С) сотрудник службы приема и размещения
 - Д) руководитель службы номерного фонда
54. Какой срок хранения забытых вещей в гостинице для иностранных гостей:
- А) 6 месяцев
 - В) 8 месяцев
 - С) 10 месяцев
 - Д) 12 месяцев
55. Где в гостинице должна иметься аптечка:
- А) на стойке ресепшн
 - В) в мед. кабинете
 - С) на каждом этаже и других объектах обслуживания
56. Обязательно ли наличие медицинского кабинета в гостинице:
- А) да
 - В) нет
 - С) только в пятизвездном отеле
57. Перечень дополнительных гостиничных услуг:
- А) зависит от категории гостиницы
 - В) регламентируется «Правилами предоставления гостиничных услуг»
 - С) формируется по требованиям гостей
 - Д) составляется по желанию владельца гостиницы
58. К дополнительным гостиничным услугам относятся:
- А) вызов скорой помощи
 - В) услуги проживания
 - С) услуги конференц-зала
 - Д) побудка гостя при необходимости
59. Что не относится к бесплатным дополнительным услугам в гостинице:
- А) предоставление кипятка, ниток, иголок
 - В) побудка гостя в назначенное время
 - С) вызов скорой помощи
 - Д) мелкий ремонт одежды
60. В какой категории гостиниц предусмотрен прокат автомашины гостиницы:
- А) во всех гостиницах
 - В) в двухзвездной гостинице
 - С) в трехзвездной гостинице

- D) в четырех- и пятизвездных гостиницах
61. В какой категории гостиниц обязательно наличие торговых киосков:
- A) в двухзвездной гостинице
 - B) в трехзвездной гостинице
 - C) в четырех- и пятизвездных гостиницах
 - D) во всех гостиницах
62. В каких гостиницах чаще всего имеется гаражная служба:
- A) в гостиницах, расположенных за городом
 - B) в гостиницах, расположенных близ вокзалов или аэропорта
 - C) в гостиницах, расположенных в центре города
63. Где, по правилам, должен располагаться культурно-развлекательный центр при гостинице:
- A) в нежилом помещении
 - B) около выхода
 - C) на последнем (верхнем) этаже гостиницы
 - D) на нижнем (подвал) этаже гостиницы
- C) сертификация
64. Документы в области стандартизации:
- A) технический регламент
 - B) национальные стандарты
 - C) лицензии
65. Какая деятельность не является лицензированной:
- A) медицинская деятельность
 - B) деятельность гостиницы
 - C) частная охранная деятельность
 - D) деятельность казино
66. Сбор, ввод и хранение данных с целью стратегического планирования и эффективного управления:
- A) информационные системы управления
 - B) интернет-технологии
 - C) глобальные компьютерные системы
 - D) мульти-медиа-технологии
67. По какому тарифу обслуживаются индивидуальные клиенты, обратившиеся напрямую в гостиницу:
- A) по специальному
 - B) по стандартному
 - C) по корпоративному
 - D) по тарифу выходного дня
68. Что не относится к функциям службы размещения:
- A) свободное поселение и по брони
 - B) продление проживания
 - C) учет паспортно-визовых данных
 - D) резервирование и бронирование номеров
69. Автоматическая система управления карточками электронных замков в гостинице:
- A) TESA
 - B) GuestLink
 - C) Amadeus
 - D) Fidelio
70. В течение какого времени можно предъявить претензии в письменной форме на действия гостиницы (при осуществлении поездки, организованной турфирмой):
- A) в течение 10 дней с даты окончания действия договора

- В) в течение 15 дней с даты окончания действия договора
 С) в течение 20 дней с даты окончания действия договора

Критерии оценивания тестового задания

Письменное тестирование содержит задания, к каждому из которых даны варианты ответа, при этом среди них:

- А. может не быть ни одного верного ответа
 Б. может быть только один верный ответ
 В. все ответы могут быть верны

Студент должен отметить все верные ответы.

Оценка результатов выполнения письменного тестирования производится по сумме баллов, полученных при выполнении заданий теста.

Максимально возможная сумма баллов, которую можно набрать при выполнении письменного тестирования – 100.

Минимальный балл, свидетельствующий об успешном выполнении письменного тестирования – 60.

Критерии оценки

Степень выполнения задания	Балльный диапазон, в % от максимального	Балл
Максимальная	85 – 100%	90-100
Выше средней	70 – 84%	80-89
Средняя	50 – 69%	66-79
Ниже средней	менее 50%	60-65

2.1.4. Практические задачи

Практические задачи направлены на освоение конкретных знаний, умений и навыков, соответствующих паспорту компетенций изучаемой дисциплины, позволяет студентам установить связь между содержанием образовательного процесса и реальными событиями, происходящими в окружающем мире.

Задача 1. Клиенты гостиницы А (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

Задача 2. В гостинице «Советская» (г. Санкт-Петербург) к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы в гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.

Задача 3. В отеле В гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку \$1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Задача 4. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября–10 июня);
- средний (12 июня–1 июля и 31 августа–19 сентября);

- высокий (2 июля–4 августа и 21–30 августа);
- максимальный (5–20 августа).

В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет \$100, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера.

Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Задача 5. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задача 6. Современный транзитный пригородный отель: 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 кв. м), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигры, бильярд)). Представьте организационную структуру отеля, покажите функциональные взаимосвязи между ее службами.

Задача 7. Определите правильную последовательность этапов развития мировой гостиничной индустрии:

- появление караван-сараев ()
- зарождение разветвленной сети постоянных дворов и таверн ()
- расцвет гостиниц при монастырях ()
- строительство гостиниц исключительно для обслуживания туристов ()
- возникновение гостиничных корпораций и синдикатов ()
- образование Международного союза владельцев гостиниц ()
- строительство мотелей для путешествующих автомобилистов ()
- превращение гостиничной базы в индустрию услуг и развлечений ()
- сегментация гостиничного рынка ()
- строительство супер-отелей и причудливых отелей, новые концепции менеджмента в гостиничном бизнесе ()

Задача 8. Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки.

Гостиница «Западная» (3*) построена в июле 2002 г. в Переяславле-Залесском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак – подарок гостиницы. К услугам гостей имеют -Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично.

Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень

обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол.

Задача 9. Отдел кадров московского отеля «Marriot» разработал оригинальные учебные программы для персонала службы приема и размещения и ресторанной службы: «Искусство общения», «Познай себя», «Кто есть кто». Тренинг «Познай себя» способствует развитию навыков эффективного общения, формированию контактности, терпения, доверия, способности сопереживать. Одно из практических упражнений называется «ладушки» – все разбиваются на пары и играют в знакомую с детства игру. Смысл такого занятия: кто в состоянии поддерживать длительный контакт при игре в ладушки, тот способен эффективно общаться и в обычной жизни. После каждой игровой ситуации происходит обсуждение, во время которого еще раз проживаются все игровые эмоции и ощущения.

Объясните, почему эти тренинги предназначены в первую очередь для сотрудников службы приема и размещения и ресторанной службы. Предложите несколько упражнений, помогающих освоить невербальные навыки общения – осанку, позу, жесты, мимику.

Задача 10. 4-звездочный отель «Балчуг-Кемпински» (Москва) разработал 4-х часовой тренинг по имиджу для персонала, где рассматриваются вопросы одежды, ношения именных знаков, прически, украшений и макияжа. Для каких категорий персонала предназначен тренинг? Сформулируйте основные требования к внешнему виду персонала отеля такого класса.

Задача 11. В гостинице В открылась вакантная должность портье. При приеме на работу требуется уточнить персональные сведения, характеризующие личность кандидата и уровень его производственной квалификации. Сформулируйте вопросы для кандидатов на вакантную должность:

- о прежнем месте работы;
- об отношении к работе;
- о трудовой дисциплине;
- об опыте работы;
- дополнительная информация.

Назовите ответы, которые, на Ваш взгляд, будут здесь наиболее удачными.

Задача 12. В холле гостиницы эконом-класса (город N) висит объявление «Администрация не несет ответственности за сохранность вещей постояльцев». Пользуясь положениями Гражданского кодекса РФ и правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, объясните ошибку администрации гостиницы.

Задача 13. Какими должны быть действия менеджера службы приема и размещения в следующих ситуациях:

- при поселении гостя-индивидуала портье не проверил его кредитоспособность;
- гость прибыл в гостиницу, предварительно забронировав номер, однако гостиница не может выполнить своих обязательств, она заполнена на 100% (ситуация «двойного» бронирования);
- ужиная в номере, гость разбил бокал красного вина, напиток пролился на светлый ковер;
- в гостиничном номере сломался кондиционер (не подлежит ремонту); поскольку поломка произошла в высокий сезон, гостиница оказалась заполнена на 100 % и нет возможности переселить гостя в другой номер;
- рассчитываясь при выезде, гость отказывается платить за мини-бар, утверждая что не пользовался им, слова гостя противоречат отчету горничной;
- в примечании анкеты гостя указана аллергия на хлорсодержащие вещества;
- гость покинул отель, не рассчитавшись по счету;
- гость заявил о пропаже из номера видеокамеры и ноутбука.

Задача 14. Раскройте сущность таких характеристик гостиничного продукта, как неотделимость производства и потребления, невозможность хранения, неосвязаемость, сезонность спроса, высокая эластичность спроса, время (скорость) обслуживания, необходимость высоких постоянных издержек. Каким образом они влияют на экономические показатели работы гостиничного предприятия.

Критерии оценки решения ситуационных задач

Критерии оценивания	Баллы
комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; полный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	90-100
комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполный ответ на вопрос к иллюстративному материалу, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций.	80-89
затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, в том числе на вопрос к иллюстративному материалу, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное, последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций.	66-79
неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос к иллюстративному материалу; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, нарушению безопасности клиента.	60-65

2.1.5. Реферат

Реферат является одним из этапов в формировании компетенций обучающегося. Реферат как форма оценочного средства предполагает краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются формирование умений в соответствии с паспортом компетенций и углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Примерные темы рефератов

1. Технологические процессы организации бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Организация приема, регистрации и размещения гостей в средствах размещения.
3. Технология проведения ночного аудита в деятельности гостиничного предприятия.
4. Специфика встречи, приема и обслуживания VIP – клиентов на предприятиях гостиничной индустрии.

5. Организация работ с постоянными гостями в средствах размещения.
6. Особенности приема, регистрации и размещения иностранных гостей в средствах размещения.
7. Организация обслуживания гостей имеющих ограниченные физические возможности на предприятиях гостиничной индустрии.
8. Технологические процессы обеспечения защиты номерного фонда гостиничного предприятия.
9. Особенности организации работы швейцаров в гостинице. 10. Технология организации работы подносчиков багажа в гостинице.
10. Особенности организации работы бизнес-центра в структуре гостиничного предприятия.
11. Организация работы службы телефонных операторов в средствах размещения.
12. Организация работы службы консьержей на предприятиях гостиничной индустрии.
13. Технологические процессы организации работы службы Room-service в гостиничном предприятии.
14. Назначение и деятельность службы хозяйственного обеспечения на предприятиях гостиничной индустрии.
15. Технологические процессы организации уборочных работ номерного фонда гостиничного предприятия.
16. Процесс обеспечения безопасных условия проживания гостей, деятельности сотрудников и имущества гостиничного предприятия.
17. Технология процессы организации и обслуживания питания по типу шведского стола в средствах размещения.
18. Современные технические средства в работе бельевого хозяйства в гостинице.
19. Специфика организации анимационных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства.
20. Технологические процессы организации и проведения уборочных работ в местах общего пользования в гостинице.
21. Специфические особенности проведения уборочных работ в санитарных узлах общего пользования в средствах размещения.
22. Технологический процесс организация работ горничных по приему номера при выезде гостя из отеля.
23. Организация работ в деятельности гостиничного предприятия по возврату, хранению и утилизации забытых вещей проживавших гостей.
24. Технология проведения расчетов с клиентами за оказанные услуги в средствах размещения.

Критерии оценивания реферата

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению. Новизна текста определяет, прежде всего, самостоятельностью в постановке проблемы, формулированием нового аспекта известной проблемы, наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений.

Одним из критериев оценки работы является анализ использованной литературы. Определяется, привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса – наиболее важный критерий оценки работы студента над рефератом. В данном случае определяется: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Также

учитывается соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объёму реферата.

Критерии оценивания	Баллы
В реферате обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.	80-100
Основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.	70-79
В работе имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.	60-76
Реферат представлен, но тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	Менее 60

2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений

Вопросы к зачету

1. Международная классификация гостиниц.
2. Организация и технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. Виды услуг.
3. Классификация номерного фонда. Категории номеров.
4. Организация и технология работы операторов телефонной связи в гостиницах.
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
6. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
7. Организация и технология работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения.
8. Организационно-управленческая структура современного отеля. Классификация служб гостиниц.
9. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
10. Технология регистрации туристских групп.
11. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя.
12. Культура поведения персонала гостиницы.
13. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
14. Правила поведения персонала гостиницы.
15. Стил в обслуживании гостей.
16. Типы бронирования. Порядок взимания оплаты за бронирование согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
17. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
18. Технология работы с письмами-заявками на размещение в гостинице.
19. Порядок регистрации и подтверждения бронирования.
20. Организация и технология работы прачечных и химчисток в гостинице.

21. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
22. Аннуляция бронирования.
23. Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве.
24. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
25. Reception, основные функции, графики работы персонала. Основные должностные обязанности Reception desk manager.
26. Анализ ситуации рынка гостиничных услуг в Казани.
27. Порядок приёма и регистрации иностранных граждан.
28. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
29. Технология приема и размещения гостей. Основные функции регистратора.
30. Характеристика групп потребителей. Социально-психологический портрет современного потребителя.
31. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
32. Работники сервисной службы, их функции, обязанности и требования.
33. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
34. Процедура выезда клиента из гостиницы. Досрочный выезд гостя из гостиницы.
35. Методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные отелем услуги. Платёжеспособность клиента.
36. Встреча и обслуживание VIP гостей. Программы обслуживания.
37. Технология назначения номера, вселение клиента в номер. Карта гостя, порядок выдачи ключей. Знаки внимания к клиенту со стороны отеля при заезде.
38. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
39. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
40. Группы помещений гостиницы.
41. Дополнительные услуги в отеле.
42. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель).
43. Правила расчёта за проживание в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
44. Международные правила гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
45. История российской классификации гостиниц.
46. Особенности системы классификации гостиниц в России. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
47. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
48. Функции кассира службы приёма и размещения, подготовка и проведении операции расчёта.
49. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
50. Стойка службы приёма и размещения. Требования к расположению, дизайну, материалам, оборудованию.
51. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
52. Группы классификаций средств размещения.
53. Факторы, влияющие на выбор отеля.
54. Порядок получения оплаты за услуги отеля кредитной картой, наличными, ваучерами. Особенности при оплате гостиничных услуг по безналичному расчёту.
55. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения. Чем она отличается от старой?
56. Структура управления гостеприимством.
57. Технология работы с письмами-заявками на размещение в гостинице.
58. История развития мировой гостиничной индустрии.
59. История гостиничного дела в России.
60. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.

61. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.

2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к зачету)

Задача 1. Клиенты гостиницы А (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

Задача 2. В гостинице «Советская» (г. Санкт-Петербург) к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы в гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.

Задача 3. В отеле В гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку \$1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Задача 4. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября–10 июня);
- средний (12 июня–1 июля и 31 августа–19 сентября);
- высокий (2 июля–4 августа и 21–30 августа);
- максимальный (5–20 августа).

В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет \$100, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера.

Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Задача 5. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задача 6. Современный транзитный пригородный отель: 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 кв. м), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигры, бильярд)). Представьте организационную структуру отеля, покажите функциональные взаимосвязи между ее службами.

Задача 7. Определите правильную последовательность этапов развития мировой гостиничной индустрии:

- появление караван-сараев ()
- зарождение разветвленной сети постоянных дворов и таверн ()
- расцвет гостиниц при монастырях ()
- строительство гостиниц исключительно для обслуживания туристов ()
- возникновение гостиничных корпораций и синдикатов ()
- образование Международного союза владельцев гостиниц ()
- строительство мотелей для путешествующих автомобилистов ()
- превращение гостиничной базы в индустрию услуг и развлечений ()
- сегментация гостиничного рынка ()
- строительство супер-отелей и причудливых отелей, новые концепции менеджмента в гостиничном бизнесе ()

Задача 8. Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки.

Гостиница «Западная» (3*) построена в июле 2002 г. в Переяславле-Залесском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак – подарок гостиницы. К услугам гостей имеют -Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично.

Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол.

Задача 9. Отдел кадров московского отеля «Marriot» разработал оригинальные учебные программы для персонала службы приема и размещения и ресторанной службы: «Искусство общения», «Познай себя», «Кто есть кто». Тренинг «Познай себя» способствует развитию навыков эффективного общения, формированию контактности, терпения, доверия, способности сопереживать. Одно из практических упражнений называется «ладушки» – все разбиваются на пары и играют в знакомую с детства игру. Смысл такого занятия: кто в состоянии поддерживать длительный контакт при игре в ладушки, тот способен эффективно общаться и в обычной жизни. После каждой игровой ситуации происходит обсуждение, во время которого еще раз проживаются все игровые эмоции и ощущения.

Объясните, почему эти тренинги предназначены в первую очередь для сотрудников службы приема и размещения и ресторанной службы. Предложите несколько упражнений, помогающих освоить невербальные навыки общения – осанку, позу, жесты, мимику.

Задача 10. 4-звездочный отель «Балчуг-Кемпински» (Москва) разработал 4-х часовой тренинг по имиджу для персонала, где рассматриваются вопросы одежды, ношения именных знаков, прически, украшений и макияжа. Для каких категорий персонала предназначен тренинг? Сформулируйте основные требования к внешнему виду персонала отеля такого класса.

Задача 11. В гостинице В открылась вакантная должность портье. При приеме на работу требуется уточнить персональные сведения, характеризующие личность кандидата и уровень его производственной квалификации. Сформулируйте вопросы для кандидатов на вакантную должность:

- о прежнем месте работы;
- об отношении к работе;

- о трудовой дисциплине;
- об опыте работы;
- дополнительная информация.

Назовите ответы, которые, на Ваш взгляд, будут здесь наиболее удачными.

Задача 12. В холле гостиницы эконом-класса (город N) висит объявление «Администрация не несет ответственности за сохранность вещей постояльцев». Пользуясь положениями Гражданского кодекса РФ и правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, объясните ошибку администрации гостиницы.

Задача 13. Какими должны быть действия менеджера службы приема и размещения в следующих ситуациях:

- при поселении гостя-индивидуала портье не проверил его кредитоспособность;
- гость прибыл в гостиницу, предварительно забронировав номер, однако гостиница не может выполнить своих обязательств, она заполнена на 100% (ситуация «двойного» бронирования);
- ужиная в номере, гость разбил бокал красного вина, напиток пролился на светлый ковер;
- в гостиничном номере сломался кондиционер (не подлежит ремонту); поскольку поломка произошла в высокий сезон, гостиница оказалась заполнена на 100 % и нет возможности переселить гостя в другой номер;
- рассчитываясь при выезде, гость отказывается платить за мини-бар, утверждая что не пользовался им, слова гостя противоречат отчету горничной;
- в примечании анкеты гостя указана аллергия на хлорсодержащие вещества;
- гость покинул отель, не рассчитавшись по счету;
- гость заявил о пропаже из номера видеокамеры и ноутбука.

Задача 14. Раскройте сущность таких характеристик гостиничного продукта, как неотделимость производства и потребления, невозможность хранения, неосвязаемость, сезонность спроса, высокая эластичность спроса, время (скорость) обслуживания, необходимость высоких постоянных издержек. Каким образом они влияют на экономические показатели работы гостиничного предприятия.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачёта

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи, дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p>	А	100-96	зачтено	Повышенный уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.</p>	А	95-91	зачтено	
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.</p>	А	90-86	зачтено	

<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.</p>	В	85-81	зачтено	Базовый уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.</p>	С	80-76	зачтено	
<p>Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.</p>	С	75-71	зачтено	
<p>Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.</p>	Д	70-66	зачтено	Пороговый уровень сформированности компетенций
<p>Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении</p>	Е	65-61	зачтено	

практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.				
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	Е	60	зачтено	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы зачета. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений экономической теории. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Практическая задача не решена.	Ф	Менее 60	не зачтено	Компетенции не сформированы