

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»**

УТВЕРЖДЕНО

Директор

АНОПО БАЭС



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОП.09 «ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

по специальности подготовки:

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Зам. директора по УВР, к.п.н., О.А. - Лебедева О.Ю.

Разработчик (и) к.п.н. С.А. Охраменко С.А.

Рекомендовано ПЦК

Протокол № 1/26 от « 28 » 08 2023г.

Председатель ПЦК к.п.н. О.В. Земскова О.В.

Волоколамск - 2023

# 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Перечень и содержание компетенций указаны в п.3 «Требования к результатам освоения содержания дисциплины» рабочей программы дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-03, ОК 05-06 ОК 09	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части</p> <p>определять этапы решения задачи</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>составлять план действия</p> <p>определять необходимые ресурсы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>реализовывать составленный план</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>определять задачи для поиска информации</p> <p>определять необходимые источники информации</p> <p>планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем</p> <p>в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>структуру плана для решения задач</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации</p> <p>порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности</p> <p>основы проектной деятельности</p>

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются:

- **начальный** - на этом этапе формируются знаниевые и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. В целом знания и умения носят репродуктивный характер. Студент воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; решает учебные задачи по образцу. Если студент отвечает этим требованиям можно говорить об освоении им порогового уровня компетенции;

- **основной этап** - знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент осваивает аналитические действия с предметными знаниями по конкретной дисциплине, способен самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм действий, осуществляя саморегуляцию в ходе работы, переносить знания и умения на новые условия. Успешное прохождение этого этапа позволяет достичь повышенного уровня сформированности компетенции;

- **завершающий этап** - на этом этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях. По результатам этого этапа студент демонстрирует продвинутый уровень сформированности компетенции.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соответствующих этапам формирования в процессе освоения образовательной программы, представлен в п. 6.4 «Критерии оценки качества освоения учебной дисциплины» рабочей программы.

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 2.1. Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Основой критериев для оценивания сформированности компетенции является демонстрируемый обучаемым уровень самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

<i>Уровни сформированности компетенций</i>		
<i>пороговый</i>	<i>повышенный</i>	<i>продвинутый</i>
Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка.	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.

### 2.2. Показатели оценивания компетенций и шкалы оценки

<b>Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или</b>	<b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или</b>	<b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный</b>	<b>Оценка «отлично» (зачтено) или продвинутый</b>
--	---	---	---

отсутствие сформированности компетенции	пороговый уровень освоения компетенции	уровень освоения компетенции	уровень освоения компетенции
<p>Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучающегося при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучающегося не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении</p>

дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции	компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»	наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».	наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций
--	---	--	---

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин (в соответствии с разделом Место дисциплины в структуре ООП в Рабочей программе дисциплины).

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	<b>студент должен:</b> продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать определения; продемонстрировать умения самостоятельной работы с рекомендованной литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу
«хорошо»	<b>студент должен:</b> продемонстрировать достаточно полное <i>знание</i> материала; продемонстрировать <i>знание</i> основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать <i>умение</i> ориентироваться в литературе по проблематике дисциплины; <i>уметь</i> сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
«удовлетворительно»	<b>студент должен:</b> продемонстрировать общее <i>знание</i> изучаемого материала; <i>знать</i> основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; <i>уметь</i> строить ответ в соответствии со структурой излагаемого

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	вопроса; показать общее <i>владение</i> понятийным аппаратом дисциплины;
«неудовлетворительно»	<b>ставится в случае:</b> незнания значительной части программного материала; не владения понятийным аппаратом дисциплины; существенных ошибок при изложении учебного материала; неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумения делать выводы по излагаемому материалу.

**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине  
Основы гостеприимства  
(наименование дисциплины)**

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01- 06 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской деятельности;</li> <li>- использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов функционирования домохозяйств;</li> <li>- искать и собирать финансовую и экономическую информацию для принятия обоснованных решений;</li> <li>- анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в сфере экономики домохозяйства;</li> <li>- оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для экономики домохозяйства;</li> <li>- решать типичные задачи, связанные с личным финансовым планированием.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской деятельности;</li> <li>- базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения домохозяйств и его субъектов;</li> <li>- ресурсные ограничения экономического развития и особенности циклического развития рыночной экономики; понятие общественных благ, роль государства в их обеспечении и возможностях их получения домохозяйствами, основы функционирования финансовых рынков и принятия домохозяйствами инвестиционных решений;</li> <li>- концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства.</li> </ul>

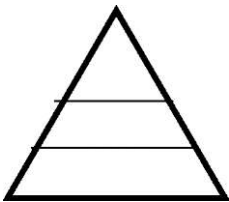
## Кейс-задача

по дисциплине  
Основы гостеприимства  
(наименование дисциплины)

### Задание (я):

**Задание 1. Распределите должности по уровням иерархии в организации, (рис. 1)**  
включая неуправленческих служащих:

инспектор, руководитель подразделения, председатель Правления, служащий секретариата, координатор, директор производства, руководитель отдела, глава исполнительной власти, член Совета директоров, канцелярский служащий, вице-президент, коммерческий директор, квалифицированный рабочий, мастер, бригадир, главный бухгалтер, президент, директор завода, продавец.



- 1 - высший уровень** - руководитель организации и его заместители;
- 2 - средний уровень** - руководители, не относящиеся к высшему и среднему уровню;
- 3 - низовой уровень** - руководители, не имеющие в подчинении руководителей.

**Задание 2. Распределите основные задачи менеджеров по уровням управления, обоснуйте свои взгляды:**

- формулирование целей организации и подразделений;
- координация работы нижестоящих руководителей;
- взаимодействие организации с внешней средой;
- непосредственная организация и руководство работниками, занятыми основной деятельностью;
- разработка долгосрочных планов;
- контроль использования сырья и оборудования;
- разработка краткосрочных планов;
- руководство отдельными специализированными подразделениями и функциями;
- адаптация организации к различным переменам.

**Задание 3. Составьте графическую схему функций менеджмента и их связующих процессов.**

**Задание 4. Заполните таблицу 1.**



**Сравнительная характеристика стратегического и оперативного менеджмента**

Признаки	Виды менеджмента	
	Стратегический	Оперативный
1. Уровень иерархии		
2. Неопределенность		
3. Вид проблем		
4. Горизонт времени		
5. Потребности в информации		
6. Альтернативы		
7. Объем деятельности		

**Задание 5.** Перечень качеств, которыми должен обладать современный менеджер, включает:

1. Компетентность в избранной сфере бизнеса.
2. Способность эффективно действовать в условиях рынка, детально знать менеджмент, маркетинг, уметь обеспечивать при любых рыночных ситуациях оптимальный хозяйственный результат.
3. Способность организовывать, координировать, направлять и контролировать деятельность подчиненных.
4. Высокие нравственные качества: честность, правдивость, скромность, высокая требовательность к себе и другим, развитые чувства ответственности и долга.
5. Единство слова и дела, оперативность и гибкость в работе, умение самостоятельно и своевременно принимать оптимальное решение, добиваться исполнения его подчиненными.
6. Глубокие знания человеческой психологии, способов контактов с людьми, умение формировать коллектив с высоким творческим потенциалом.
7. Стремление к наиболее рациональному распределению функций между работниками, объективная оценка результатов деятельности.
8. Справедливость во взаимоотношениях с подчиненными, умение завоевывать их доверие, создавать в коллективе благоприятный психологический климат.
9. Умение стратегически мыслить, предугадывать тенденции развития рынка, организовывать свою работу и работу сотрудников с учетом перспективы.
10. Постоянное обновление собственных знаний, поддержание их в соответствии с растущими потребностями общества.
11. Забота о повседневных нуждах работников, их здоровье и работоспособности

Вопросы к заданию

1. Согласны ли вы с перечнем качеств, которыми должен обладать менеджер?
2. Какими, на ваш взгляд, дополнительными качествами должен обладать современный руководитель?
3. Имеются ли какие-либо специфические требования к менеджеру, действующему в условиях российской действительности?

**Задание 6.** После успешного окончания университетской программы по специальности «Менеджмент в социальной сфере» в июне 1999 г. Александр Ш. Был принят на работу директором Центра по профориентации. В сентябре Александр был включен в группу

специалистов городского отдела образования, которому было поручено подготовить предложения по созданию в городе Института развития образования, интегрирующего профцентр, научно-методический центр, информационно-аналитический центр. К этому городскую администрацию побудило: разобщенность, необоснованность и неуправляемость развития экспериментов в образовательных учреждениях, наличие серьезных затруднений у выпускников школ по адаптации к социальным условиям вне школы. Группе было поручено провести оценку открывающихся возможностей и ожидаемого риска в реализации такого решения.

Руководитель группы, в которую входил Александр, попросил его:

- подготовить предварительную оценку ситуации;
- подготовить список вопросов, ответы на которые должны быть получены от руководства Администрации города и Отдела образования города.

Вопросы:

1. Войдя в роль Александра, как бы вы выполнили задание руководителя группы?
2. Принимая во внимание учебный план, определите, какая из дисциплин представляет наивысшую полезность для Александра в выполнении им задания.

**Задание 7. Исходная проблема и постановка задачи.** Концепция маркетинга прошла долгую эволюцию. Лишь в начале XX в. она сформировалась как особый подход к управлению производством и реализацией продукции. Однако история человечества знает множество примеров грамотного поведения продавца на рынке. В трактате итальянца Франческо Пеголотти (середина XIV в.) «Книга о различных странах, и о мерах товаров, и о других вещах...», есть такие слова:

«Что должен иметь в себе истинный и честный купец? Быть честным и вести себя степенно. Предвидеть все он должен непременно. Все исполнять, что обещал, пусть тщится. Изящным и красивым быть стремиться. Как требует торговля мировая. Дешевле покупать, дороже продавать. Любезным быть, не гневаться напрасно. Ходить во храм, на бедных не скупиться. Что дорожает, продавать немедля. Игры и роста всюду сторониться. Совсем не избегая, сколько можно. Счета писать так, чтоб не ошибиться. Аминь».

Ответьте на вопросы:

1. Не думаете ли вы, что эти слова, ушедшие в историю, звучат достаточно современно?
2. Что вы находите общего в них с управленческим мышлением в современной трактовке?

### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в кейс-задаче; продемонстрировал в ходе анализа задачи владение теоретическим и практическим материалом в аспекте проблемы; анализировать ведущие компоненты с позиций менеджмента.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не участвовал или же продемонстрировал пассивность в кейс-задаче; не продемонстрировал владение теоретическим и практическим материалом в аспекте проблемы; не сумел провести анализ ведущих моментов задачи с позиций менеджмента.

## Тесты

### По дисциплине Основы гостеприимства

1. Коллективное средство размещения – это: 1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;

2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;

3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

2. Основной производитель гостиничного продукта: 1) дирекция гостиницы;

2) руководитель службы приема и размещения;

3) горничная.

3. Какой системы классификации гостиниц не существует: 1) ключей;

2) букв;

3) цифр.

4. Апарта-отели это: 1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;

2) гостиницы с номерами квартир типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;

3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

5. Франчайзинг – это: 1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;

2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;

3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

6. Контракт на управление, как правило, заключается между: 1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;

2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;

3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

7. Система владения отдыхом (таймшер) это: 1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

8. Наибольшее количество номерного фонда располагает: 1) Северная Америка;

2) Северная африка;

3) Европа.

9. Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1818 году: 1) гостиниц в Москве не было;

2) 3;

3) 7.

10. Какой электронной системы бронирования нет: 1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

11. Меню «а ля карт» предполагает: 1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

12. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в: 1) самообслуживании;

2) единой цене;

3) минимизации отходов.

13. Half Board (Modified American Plan): 1) полное обслуживание, включающее размещение и трехразовое питание;

2) размещение и завтрак;

3) размещение и двухразовое питание.

14. Ресторан, в отличие от бара и кафе осуществляет: 1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;

2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;

3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и

обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга..

15. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это: 1) Аккор;

2) Бест Вестерн Интернэшнл;

3) Регент.

16. Клиент гостиницы это: 1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;

2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;

3) ни то, ни другое.

17. В каком количестве копий записываются телефонограммы в гостиницах высокого класса обслуживания для деловых людей: 1) 4;

2) 3;

3) 2.

18. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы: 1) портье;

2) подносчик багажа;

3) горничная.

19. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в: 1) Европе;

2) Америке;

3) Азии.

20. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы: 1) Устав;

2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;

3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студентом даны правильные ответы в тестовой форме на 91-100% вопросов;

- оценка «хорошо» - если студентом даны правильные ответы в тестовой форме на 81-90% вопросов;

- оценка «удовлетворительно» - если студентом даны правильные ответы в тестовой форме на 71-80% вопросов;

- оценка «неудовлетворительно» - если студентом даны правильные ответы в тестовой форме на 70% и менее вопросов.

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если студентом даны правильные ответы в письменной форме на 71-100% вопросов;

- оценка «не зачтено» - если студентом даны правильные ответы в письменной форме на 70% и менее вопросов.

## Темы рефератов, сообщений

1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины.
2. Сервис в туризме и индустрии гостеприимства. Виды сервиса.
3. Понятие "услуга". Виды услуг в туризме и индустрии гостеприимства.
4. Индустрия гостеприимства: понятие, продукт индустрии гостеприимства, сегменты.
5. История развития туризма. Характеристика этапов.
6. Экономическое, социо - культурное и экологическое воздействие туризма.

Программа дисциплины "Основы гостеприимства"; 101100.62 Гостиничное дело;

ассистент, б/с Михеева Е.Е.

Регистрационный номер 235514

Страница 11 из 15.

7. Макроэкономические показатели развития туризма: ВВП, ВВП, инвестиции, налоговые поступления, занятость. Понятие и сущность.
8. Факторы развития туризма.
9. Современное состояние развития туризма в Приморском крае.
10. Классификация туризма: виды и их характеристика.
11. Экотуризм: понятие, современное развитие в мире и России.
12. Понятие и категории потребителей социального туризма.
13. Молодежный туризм: категории потребителей, системы скидок и льгот.
14. Государственная структура управления туризма в России.
15. Нормативно-правовая база туризма в России.
16. Экономические механизмы поддержки развития туризма.
17. Международная туристская безопасность. Туристские формальности.
18. Роль международных организаций и объединений в туризме.
19. Современное развитие транспорта в России и за рубежом.
20. Классификация средств перемещения.
21. Преимущества и недостатки использования различных видов транспорта в туристских поездках.
22. Виды международных полетов, типы авиарейсов и виды авиа поездок.
23. Услуги, предоставляемые туристам на авиатранспорте.
24. Организации и соглашения, регулирующие авиационную деятельность в России и за рубежом
25. Характеристика услуг на международных туристских автобусах.
26. Услуги, предоставляемые туристам на железнодорожном транспорте.
27. Прокат автомобилей - услуга, предоставляемая современным туристам.
28. Круизный отдых: история развития, концепция и современное состояние.
29. Использование паромного сообщения в туризме.
30. Использование речных и озерных пространств в туризме.
31. Современное развитие яхтинга.
32. Использование комбинированных средств перемещения в туристских поездках.
33. История развития и современное состояние гостиничного бизнеса в России и Приморском крае.
34. Классификация гостиничных средств за рубежом и в России.
35. Гостиница: понятие, типы и их характеристика.
36. Системы классификаций гостиничных предприятий. Критерии оценки.
37. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России.
38. Организационная структура гостиницы, характеристика ее подразделений.

39. Формы управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, гостиничные цепи, контракт на управление.
40. Предприятия общественного питания: история развития и современное состояние.
41. Предприятие общественного питания: понятие, типы, класс, классификация.
42. Требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания в России.
43. Виды услуг и обслуживания в предприятиях общественного питания.
44. Организационная структура предприятий общественного питания.
45. Производственно - торговая структура предприятий общественного питания: состав и функциональное назначение помещений.
46. Специальные формы организации питания.
47. Кейтеринг: сущность, классификация и характеристика.
48. Отдых: роль в современном обществе и сегмент.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент самостоятельно выполнил работу над рефератом с привлечением обширного количества источников из различных отраслей знания, публично его представил, уверенно ориентируется в вопросах сокурсников и преподавателя и правильно отвечает на них, может вступать в дискуссию в процессе обсуждения вопросов и грамотно аргументирует свою позицию;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент самостоятельно выполнил работу над рефератом с привлечением нескольких источников разного характера, публично его представляет, иногда затрудняется, но отвечает на вопросы сокурсников и преподавателя, может вступать в дискуссию в процессе обсуждения вопросов реферата но затрудняется с аргументацией своей позиции;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент самостоятельно выполнил работу над рефератом с привлечением незначительного количества источников, публично его представляет, однако слабо владеет материалом, не может рассуждать по вопросам реферата, испытывает значительные затруднения с ответом на дополнительные вопросы, не вступает в дискуссию в процессе обсуждения вопросов и не может грамотно аргументировать свою позицию;

- оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не выполнил задание.

## Темы для подготовки презентаций

1. Клубы: понятие, классификация, организационная структура.
2. Современное развитие тематических парков.
3. Сущность и номенклатура услуг в игорном бизнесе.
4. Таймшер: сущность и современное развитие в России и за рубежом.
5. Использование информационных технологий в туризме и индустрии гостеприимства.
6. Использование глобальных систем бронирования в туризме и индустрии гостеприимства в России и за рубежом.

### Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется, если студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, логично и последовательно объясняет сущность, явлений и процессов если продемонстрировано уверенное владение и интеграция всех элементов медиаработы;

- оценка **«хорошо»** - студент демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, логично и последовательно объясняет сущность, явлений и процессов, обнаруживается эффективное владение и интеграция всех элементов медиаработы;

- оценка **«удовлетворительно»** - студент демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, проявляет некоторую степень владения большинством элементов медиаработы;

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент демонстрирует незнание теоретических основ предмета, несформированные навыки анализа явлений и процессов, работа демонстрирует минимальное восприятие основных элементов медиаработы или же их полное отсутствие.



# АНОПО «БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»

## Вопросы к экзамену

### «Основы гостеприимства»

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
18. Структура управления гостиничным предприятием.
19. Функции руководителей высшего звена управления.
20. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
22. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
23. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
29. Технологии и организация работы хозяйственной службы. Оборон постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация работы службы питания.
31. Особенности работы ресторана в гостинице.
32. Технологии и организация работы банкетной службы.
33. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
34. Инженерно-техническая служба гостиницы.
35. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.

36. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.  
22
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
38. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
39. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
40. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
41. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
42. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
43. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программные продукты. Краткая характеристика.
44. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
45. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
46. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
47. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ.
48. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
49. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
50. Требования безопасности и охраны труда в гостиничных предприятиях  
(наименование дисциплины)

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины с сопряженными дисциплинами, а также их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании курса (посредством приведения примеров);
- оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала, показавшим хорошие знания по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению, но возможны не существенные недочеты;
- оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного материала в минимальном объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, допустившим погрешности в ответе, но обладающим необходимым потенциалом для их устранения под руководством преподавателя;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему значительные пробелы в знаниях основного материала, допустившему принципиальные ошибки в ответе.

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала и формирования компетенций, предусмотренных учебным планом, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. Текущий контроль должен быть систематичным, реализуемым в рамках аудиторной и самостоятельной работы студентов.

*Текущий* контроль организуется в формах:

- устного опроса (фронтальной беседы, индивидуального опроса);
- развернутого собеседования и экспресс-собеседования;
- оценки участия студентов в деловых играх и дискуссиях;
- контрольных работ и тестирования;
- проверки выполнения письменных заданий (эссе, сочинений, рефератов, конспектов, презентаций, словаря основных понятий, решения практико-ориентированных и творческих задач, самотестирования);
- упражнений;
- оценки результатов предметной деятельности студента (портфолио, проекта).

*Промежуточный* контроль, как правило, осуществляется в конце семестра в форме экзамена.

Каждая форма промежуточного контроля включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности должно носить комплексный, системный характер – с учетом как места дисциплины в структуре образовательной программы, так и содержательных и смысловых внутренних связей.

#### **Информационное обеспечение обучения**

##### **Основная литература:**

1. Воронкова, Л. П., История туризма и гостеприимства : учебное пособие / Л. П. Воронкова. — Москва : КноРус, 2024. — 394 с. — ISBN 978-5-406-12203-7. — URL: <https://book.ru/book/950766>.

2. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249>.

##### **Дополнительная литература:**

1. Романюк, А. В., Тенденции развития индустрии гостеприимства, туризма и спорта: Российский и зарубежный опыт : сборник статей / А. В. Романюк, ; под общ. ред. А. В. Романюка. — Москва : Русайнс, 2021. — 386 с. — ISBN 978-5-4365-8562-8. — URL: <https://book.ru/book/941710>.

2. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм) : учебник / Е. С. Сахарчук, ; под ред. Е. С. Сахарчук. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 189 с. — ISBN 978-5-4365-0138-3. — URL: <https://book.ru/book/919713>.

**Нормативные документы:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1853
2. *ПОСТАНОВЛЕНИЕ Правительства РФ от 7 апреля 2022 года N 616 «О внесении изменений в Положение о классификации гостиниц»*
3. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 19 декабря 2022 года)

**1. Электронные ресурсы:**

1. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – «Консультант Плюс»;
2. [www.edu.ru](http://www.edu.ru) - каталог образовательных ресурсов.
3. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net).