Частное профессиональное образовательное учреждение

Вологодский кооперативный колледж

Комплект контрольно-оценочных средств

по учебной дисциплине

Гостиничная индустрия

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Вологда, 2023

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 1 от 06.09.2023
Председатель цикловой комиссии
_____ А.И. Комиссарова

Утверждаю
Заместитель директора по учебно-методической работе
_____ А.А. Русина

Одобрено на заседании методического совета
Протокол № 1 от 13.09.2023

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Кадулина С.А., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, учебной дисциплины Гостиничная индустрия.

I ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины (УД) Гостиничная индустрия ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2 Результаты освоения программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения программы УД у обучающихся должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

Таблица 1 – Показатели оценки сформированности ПК

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Наблюдение за деятельностью обучающегося на занятии
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Умение планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Наблюдение за деятельностью обучающегося на занятии
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Умение планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Наблюдение за деятельностью обучающегося на занятии
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Умение планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Наблюдение за деятельностью обучающегося на занятии

Таблица 2 – Показатели оценки сформированности ОК

Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Подбор способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Наблюдение за учебной деятельностью студентов
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	Выполнение эффективного поиска необходимой информации, используя различные источники, в том числе электронные	Наблюдение за учебной деятельностью студентов
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	Организация собственной деятельности для повышения профессионального уровня	Наблюдение за деятельностью студентов во время учебных занятий, проведения профессиональных мероприятий и конкурсов, научно-практических конференций
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, коллегами, руководством и потребителями	Наблюдение за деятельностью студентов во время проведения учебных занятий, профессиональных мероприятий и конкурсов, научно-практических конференций

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Использование умения осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Наблюдение за учебной деятельностью студентов Оценка письменных/ устных ответов на учебных занятиях
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;	Работа с использованием современного оборудования и информационно-коммуникационных технологий	Наблюдение за учебной деятельностью студентов Оценка практических заданий на учебных занятиях, дифференцированном зачете
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;	Работа с профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Наблюдение за учебной деятельностью студентов
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;	Работа с использованием знаний финансовой грамотности, планирование предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	Наблюдение за учебной деятельностью студентов

В ходе освоения УД обучающиеся осваивают следующие знания и умения.

Таблица 3 – Показатели оценки освоения знаний и умений

Знания, умения	**Показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
уметь: определять типы и виды гостиничных предприятий;	способность определять типы и виды гостиничных предприятий	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, защита практических работ
уметь: определять классификацию номеров	способность определять классификацию номеров	
уметь: рассчитывать основные показатели гостиничной индустрии;	способность рассчитывать основные показатели гостиничной индустрии	
уметь: анализировать роль и значимость гостиничной индустрии в России;	способность анализировать роль и значимость гостиничной индустрии в России	
уметь: анализировать основные законодательные акты в гостиничной индустрии.	способность анализировать основные законодательные акты в гостиничной индустрии	
знать: историю развития гостиничной индустрии;	знание истории развития гостиничной индустрии	Тестовый контроль, устный и письменный опрос по теории, диктант по определениям и основным понятиям
знать: роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг;	знание роли и значимости гостиничной индустрии в сфере услуг	
знать: типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию;	знание типов и видов гостиничных предприятий, их классификации	
знать: гостиничные цепи в России и за рубежом, принципы их формирования;	знание гостиничных цепей в России и за рубежом, принципов их формирования	
знать: виды дополнительных услуг в индустрии гостеприимства;	знание дополнительных услуг в индустрии гостеприимства;	
знать: основные службы гостиниц их характеристику	знание основных служб гостиниц их характеристику	

1.3 Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Обязательной формой аттестации по итогам освоения программы УД является дифференцированный зачёт.

II КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Предметом оценки освоения УД являются умения и знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов.

Таблица 5 – Контроль и оценка освоения УД Гостиничная индустрия

Элемент УД (раздел, тема)	**Текущий контроль**		**Промежуточная аттестация**		
	Оценочное средство	**Проверяемые умения, знания**	**Форма контроля**	**Оценочное средство**	**Проверяемые умения, знания**
Тема 1 История развития гостиничной индустрии.	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа,	**уметь:** анализировать роль и значимость гостиничной индустрии в России и за рубежом **знать:** историю развития гостиничной индустрии	Дифференцированный зачет	Дифференцированная зачетная работа состоит из 6 вариантов по 2 теоретических задания в каждом и 1 практического задания	**уметь:** – определять типы и виды гостиничных предприятий; – определять классификацию номеров; – анализировать динамику и тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом; – анализировать роль и значимость гостиничной индустрии в России и за рубежом; – анализировать влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий. **знать:** – историю развития гостиничной индустрии; – роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг; – типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию; – гостиничные цепи в России и за
Тема 2 Роль и значимость гостиничной индустрии	Проверочные работы на занятиях, проверка домашних заданий, фронтальный опрос по теории	**уметь:** рассчитывать основные показатели гостиничной индустрии; **знать:** роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг			
Тема 3 Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа.	**уметь:** анализировать роль и значимость гостиничной индустрии в России и за рубежом **знать:** гостиничные цепи в России и за рубежом, принципы их формирования, виды дополнительных услуг в индустрии гостеприимства			
Тема 4 Классификация гостиничных предприятий	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий,	**уметь:** определять типы и виды гостиничных предприятий определять классификацию номеров			

	практическая работа, диктант по определениям и понятиям, работа по карточкам на занятии	**знать:** типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию			рубежом, принципы их формирования. – виды дополнительных услуг в гостинице; – основные службы гостиниц их характеристику;
Тема 5 Персонал в гостиничной индустрии	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, работа по карточкам на занятии	**уметь:** анализировать основные законодательные акты в гостиничной индустрии **знать:** основные службы гостиниц их характеристику			
Тема 6 Основные службы гостиниц	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа, диктант по определениям и понятиям.	**уметь:** определять классификацию номеров **знать:** основные службы гостиниц их характеристику			

2.2 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по УД

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета (устно), проводится за счет времени, отведенного на изучение дисциплины (на последнем занятии, два академических часа). Дифференцированная зачетная работа состоит из 6 вариантов по 2 теоретических задания в каждом и 2 практических задания.

Содержание заданий

Примерный перечень теоретических вопросов для дифференцированного зачета

1. Дайте определение понятия гостиница. Раскройте особенности гостиничных услуг и тенденции развития гостиничной индустрии.
2. Дайте определение понятий индустрия гостеприимства, турист. Раскройте сферы деятельности гостеприимства.
3. Охарактеризуйте этапы развития гостиничной индустрии в мире.
4. Назовите основных знаменитых организаторов гостиничного бизнеса. На примере любых двух рассказать об истории их успеха.
5. Охарактеризуйте этапы развития гостиничной индустрии в России.
6. Перечислите основные законодательные акты в индустрии гостеприимства. Дайте определение понятий гость, клиент.
7. Назовите цели работы гостиничных ассоциаций МГА, РГА, МОГА. Перечислите их основные направления деятельности.
8. Дайте характеристику основных секторов индустрии гостеприимства.
9. Раскройте внешние и внутренние факторы индустрии гостеприимства.
10. Раскройте сущность системы франчайзинга. Назовите основные элементы.
11. Дайте определение понятий маркетинга и сегментации в гостиничной индустрии. Объясните цель и преимущества сегментации.
12. Раскройте три этапа сегментации рынка.

13. Раскройте особенности PR – деятельности в гостиничной индустрии.
14. Раскройте факторы внешней и внутренней среды организации.
15. Раскройте классификацию средств размещения в гостиничной индустрии. Дайте понятие коллективных и индивидуальных средств размещения.
16. Перечислите основные элементы классификации гостиниц по признакам.
17. Дайте определения понятий номерной фонд, номер, койко- место. Раскройте основные виды классификации номеров.
18. Дайте понятие о гостиничных цепях. Раскройте модели организации гостиничного дела.
19. Раскройте организационные структуры менеджмента в гостинице.
20. Перечислите основные службы гостиниц. Раскройте основные задачи службы приёма и размещения и охарактеризуйте категории работников.
21. Перечислите основные службы гостиниц. Раскройте основные задачи службы бронирования и охарактеризуйте категории работников этой службы.
22. Перечислите основные службы гостиниц. Раскройте основные задачи службы бронирования и охарактеризуйте категории работников этой службы.
23. Перечислите основные службы гостиниц. Раскройте основные задачи службы обслуживания и охарактеризуйте категории работников этой службы.
24. Перечислите основные службы гостиниц. Раскройте основные задачи службы эксплуатации номерного фонда и охарактеризуйте категории работников этой службы.
25. Перечислите основные разделы должностной инструкции. Раскройте должностные функциональные обязанности работников службы приёма и размещения.
26. Дайте понятие и характеристику контактных и неконтактных служб гостиницы, системы подбора и обучения кадров.
27. Дайте определение понятие конфликта. Приведите методы разрешения конфликта и стратегии поведения в конфликте.
28. Перечислите специальные планы питания туристов в гостиницах.
29. Дайте определения понятия услуга. Раскройте виды дополнительных услуг: платных, бесплатных, обязательных.
30. Расскажите об основных моментах проживания в гостинице согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

Примерный перечень практических заданий
для дифференцированного зачета /экзамена

1. **Определите категорию гостиницы и выпишите основные признаки, по которым вы это сделали.** В гостинице «Кобра» имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютером, факсом. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языком. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160х200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными.

2. **Определите категорию гостиницы и выпишите основные признаки, по которым вы это сделали.** В гостинице «Прима» есть телевизор и холодильник на этаже. Номерной фонд в такой гостинице составляют одноместные и двухместные номера. Площадь 1-комнатного одноместного номера без санузла, лоджий и балкона должна составлять не менее 8 м к2. Автостоянка, количество мест на которой не менее 10% количества номеров; лифт (в здании высотой более трех этажей); санузлы (унитаз, умывальник, душ или ванна) не менее чем в 25% номеров и на каждом этаже; служба приема с зоной для отдыха и ожидания, а также комната бытового обслуживания.

3. **Определите категорию гостиницы и выпишите основные признаки, по которым вы это сделали.** В составе общественных помещений гостиницы «Калина» есть медицинский кабинет. помещение для переговоров, компьютеры, телефаксы. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. Гостиница «Калина» предлагает следующие услуги: мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистка: исполнение заказа в течение суток, ежедневная уборка номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта.

4. **Определите категорию гостиницы и выпишите основные признаки, по которым вы это сделали.** На территории гостиницы «Африка» располагается охраняемая автостоянка, парикмахерская, бизнес-центр, обмен валют и касса бронирования билетов на различные виды транспорта. В каждом номере обязательно должен быть туалет и ванная комната, телевизор, холодильник и кондиционер. Персонал гостиницы должен иметь форменную одежду, дифференцированную по службам. В гостинице «Африка» номера и общественные помещения украшены декоративными элементами, картинами и художественными произведениями. Санузлы – оборудованы качественной техникой средней стоимости, стены и пол покрыты соответствующим водонепроницаемым материалом, выполнены без недостатков.

5. **Определите категорию номера:** номер в средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом.

6. **Определите категорию номера:** номер в средстве размещения площадью не менее 40 м2, состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком.

7. **Определите категорию номера:** номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек.

8. **Определите категорию номера:** однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

9. **Определите категорию номера:** однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком.

10. Гость заехал в гостиницу «Атриум» 3 звезды в номер «сюит» стоимостью 3800 руб. в сутки 25.07 в 9-00 и выехал 28.07 в 13-00. В гостинице всего 410 номеров. На сегодняшний день занято гостями 320 номеров. В ремонте находится 5 номеров. Бронирование – 25% от стоимости номера за сутки. Рассчитайте:

- стоимость бронирования;
- стоимость проживания в номере;
- необходимое количество сотрудников гостиницы;
- процент загрузки гостиницы;
- дайте характеристику номера «сюит».

Критерии оценки результатов дифференцированного зачета

Оценка «5» (отлично) – ставится обучающемуся за правильное выполнение всех заданий;
Оценка «4» (хорошо) – ставится обучающемуся за выполнение всех заданий с незначительными ошибками (не более 3);
Оценка «3» (удовлетворительно) – ставится обучающемуся за правильное выполнение двух заданий и два не полностью выполненных задания;
Оценка «2» (неудовлетворительно) – ставится обучающемуся за выполнение менее трех заданий зачетной работы.

Задание для экзаменующегося

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет

Дисциплина **«Гостиничная индустрия»**

ВАРИАНТ № 1

1. Перечислите основные службы гостиниц. Раскройте основные задачи службы бронирования и охарактеризуйте категории работников этой службы.
2.Раскройте сущность системы франчайзинга. Назовите основные элементы.
3. Определите категорию номера:

- номер в средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом.
- номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

4. Гость заехал в гостиницу «Атриум» 3 звезды в номер «сюит» стоимостью 3800 руб. в сутки 25.07 в 9-00 и выехал 28.07 в 13-00. В гостинице всего 410 номеров. На сегодняшний день занято гостями 320 номеров. В ремонте находится 5 номеров. Бронирование – 25% от стоимости номера за сутки. Рассчитайте:

- стоимость бронирования;
- стоимость проживания в номере;
- необходимое количество сотрудников гостиницы;
- процент загрузки гостиницы;

дайте характеристику номера «сюит».

Критерии оценки результатов дифференцированного зачета

Оценка «5» (отлично) – ставится обучающемуся за правильное выполнение всех заданий;
Оценка «4» (хорошо) – ставится обучающемуся за выполнение всех заданий с незначительными ошибками (не более 3);
Оценка «3» (удовлетворительно) – ставится обучающемуся за правильное выполнение двух заданий и два не полностью выполненных задания;
Оценка «2» (неудовлетворительно) – ставится обучающемуся за выполнение менее трех заданий зачетной работы.

2.3 Перечень практических работ

Таблица 6 – Практические работы по УД Гостиничная индустрия

№	Название практического занятия	Кол-во часов
№ 1	Законодательные основы в индустрии гостеприимства	2
№ 2	Оценка влияния внешних факторов на работу гостиницы	2
№ 3	Определение типов гостиниц	2
№ 4	Определение типов гостиничных номеров	2