ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся заочной формы обучения по дисциплине

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы: Туризм
Форма промежуточной аттестации: экзамен

Дисциплина: Основы гостиничного обслуживания в туризме

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Основы гостиничного обслуживания в туризме» у обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль): «Туризм», оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы:

ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

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

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 1).

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 1 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИДК-ПК-1 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Знать: основы организации деятельности объектов туристской инфраструктуры Уметь: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) объектов туристской инфраструктуры Владеть навыками использования стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) объектов туристской инфраструктуры.
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ИДК-ПК-3 Формирует туристский продукт и организует его продажу, в т.ч. на основе современных информационно коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Знать: технологические и информационно-коммуникативные технологии, применяемые при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии) Уметь: применять технологии обслуживания туристов при реализации туристского продукта Владеть навыками использования технологических и информационно-коммуникативных технологий при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии).
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИДК-ПК-4 Организует процессы обслуживания потребителей с учетом нормативно-правовых актов на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг, применяя клиентоориентирован-	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма, приемы анализа мотивации и рыночного поведения потребителя. Уметь: организовывать устные и письменные деловые (рыночные) коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. Владеть навыками использо-

	ные технологии туристского обслуживания.	вания клиенториентированных методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний теоретических основ функционирования системы управления, отдельных их сфер и звеньев, владеет некоторыми умениями анализа системы управления, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в сфере туризма и гостеприимства.	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание теоретических положений в сфере туризма и гостеприимства, практические умения и навыки анализа и исследований на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области администрирования и контроллинга, необ-	Продвинутый

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
ходимые для решения конкретных задач, связанных с функционированием организации; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, содержащейся в плановых документах и отчетности организаций различных правовых форм, публично-правовых образований, а также использования полученных сведений для принятия управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства. Студент способен систематизировать и обобщать информацию по администрирования и контроллинга, обосновывать выбор метода управления для решения задач в сфере туризма и гостеприимства.	

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом устного опроса

Тема 1. Теоретические предпосылки администрирования: административная школа менеджмента.

1. Теория администрирования А.Файоля.
2. Принципы управления А.Файоля.
3. Функции управления А.Файоля.

Тема 2. Административные методы управления

1. Понятие методов управления. Классификация методов управления. Административные, экономические и социально-психологические методы управления.
2. Особенности административных методов управления. Преимущества и недостатки административных методов управления.
3. Классификация административных методов управления. Регламентирование. Нормирование. Инструктирование.
4. Распорядительные методы. Приказ, постановление, распоряжение, указание.
5. Задачи администрирования. Ресурсы администрирования. Функции администрирования.
6. Отличие администратора и менеджера.

Тема 3. Информационные системы и технологии в процессе управления.

1. Информационно-управленческие системы.
2. Классификация ИУС. Требования к ИУС.
3. ИУС в планировании численности персонала.

Тема 4. Подготовка и оформление управленческих документов.
1. Системы документации. Стандарты оформления документов. Требования к оформлению документов.
2. Согласование документов в управлении. Право подписи документов. Иерархия подписи документов.
3. Классификация организационно-распорядительных документов.

Тема 5. Организация работы с административными документами
1. Регистрация документов. Формы регистрации документов. Передвижение документов внутри организации.
2. Картотека. Контроль документов. Виды контроля документов.
3. Группировка документов в дела.

Тема 6. Теоретические аспекты концепции контроллинга.
1. Особенности и экономическое содержание контроллинга.
2. Методология контроллинга.
3. Информационные системы для решения задач контроллинга

Тема 7. Организация и внедрение концепции контроллинга на предприятии.
1. Цикличность жизненного процесса предприятия.
2. Практика внедрения контроллинга на российских предприятиях.
3. Основные этапы внедрения системы контроллинга на предприятии

Тема 8. Оценка эффективности использования концепции контроллинга
1. Основные методы оценки эффективности использования концепции контроллинга.
2. Модель оценки эффективности использования концепции контроллинга

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине выполняется в форме ответов на заданные в варианте вопросы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

Варианты контрольной работы:

Вариант 1.

Теоретические вопросы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

2. Технология услуг питания при проведении событийных мероприятий в гостинице.

Практическое задание

Необходимо организовать питание участников конференции. Какие моменты необходимо учесть?

Вариант 2.

Теоретические вопросы

1. Типология гостиниц.
2. Особенности разработки меню для участников событийных мероприятий.

Практическое задание

Как стоит организовать приём и размещение в гостинице участников событийных мероприятий?

Вариант 3.

Теоретические вопросы

1. Классификация гостиниц по уровню комфорта в РФ.
2. Санитарно-гигиенические требования к организации питания в гостиницах.

Практическое задание

Как организовать регистрацию участников на мероприятие?

Вариант 4.

Теоретические вопросы

1. Характеристика гостиничных услуг.
2. Функциональные зоны гостиницы для предоставления услуг питания.

Практическое задание

Как происходит выписка большой делегации из гостиницы?

Вариант 5.

Теоретические вопросы

1. Организационная структура гостиницы.
2. Формы организации питания в гостиницах.

Практическое задание

Какие требования предъявляются к регистрации иностранцев в гостинице?

Вариант 6.

Теоретические вопросы

1. Встречи и переговоры с организаторами событийных мероприятий.
2. Организация развлекательных мероприятий сторонними организациями.

Практическое задание

В гостинице проходит детское мероприятие. Какие требования существуют к размещению детей в гостинице?

Вариант 7.

Теоретические вопросы

1. Осмотр площадки.

2. Организация развлекательных мероприятий сотрудниками гостиницы.

Практическое задание

В гостинице проводятся два мероприятия одновременно. Какие нюансы необходимо учитывать?

Вариант 8.

Теоретические вопросы

1. Составление технического задания.

2. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг.

Практическое задание

Как происходит выписка большой делегации из гостиницы?

Вариант 9.

Теоретические вопросы

1. Порядок регистрации и размещения гостей.

2. Смета затрат на проведение мероприятия.

Практическое задание

Как стоит организовать приём и размещение в гостинице участников событийных мероприятий?

Вариант 10.

1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.

2. Особенности регистрации иностранных гостей.

Практическое задание

Как организовать регистрацию участников на мероприятие?

Критерии оценивания контрольной работы

Оценка «отлично» выставляется, если:

- ответы на вопросы полные и аргументированные,

- показаны всесторонние, систематизированные, глубокие знания и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется, если:

- ответы на вопросы полные и аргументированные,

- показаны всесторонние, систематизированные знания и умение применять их на практике при решении конкретных задач, правильное обоснование принятых решений.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если:

- даны неполные и неконкретные ответы на вопросы,

- нарушена владение основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимых для дальнейшего обучения и способность применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

- ответы на вопросы неверные,
- допущены грубые ошибки в формулировках основных понятий,
- отсутствует анализ полученных ответов применительно к практическим ситуациям.

4. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

По компоненте компетенций «Знать»

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Типология гостиниц.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта в РФ.
4. Характеристика гостиничных услуг.
5. Организационная структура гостиницы.
6. Встречи и переговоры с организаторами событийных мероприятий.
7. Осмотр площадки.
8. Экспертная оценка гостиницы как площадки событийных мероприятий.
9. Составление технического задания.
10. Организационный план событийного мероприятия в гостинице.
11. Смета затрат на проведение мероприятия.
12. Оформление договорных отношений.
13. Плановая и отчетная документация.
14. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
15. Порядок регистрации и размещения гостей.
16. Особенности регистрации организованных групп.
17. Особенности регистрации иностранных гостей.
18. Виды и правила расчетов с проживающими.
19. Виды деловых мероприятий в гостинице.
20. Характеристика помещений для деловых услуг в гостиницах.
21. Оборудование бизнес-центров и конференц-залов.
22. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг.
23. Виды развлекательных мероприятий в гостинице.
24. Организация развлекательных мероприятий сотрудниками гостиницы.
25. Организация развлекательных мероприятий сторонними организациями.
26. Формы организации питания в гостиницах.
27. Функциональные зоны гостиницы для предоставления услуг питания.
28. Санитарно-гигиенические требования к организации питания в гостиницах.

29. Особенности разработки меню для участников событийных мероприятий.
30. Технология услуг питания при проведении событийных мероприятий в гостинице.
31. Стандарты обслуживания в гостиничном предприятии.
32. Основные и дополнительные услуги гостиниц.
33. Особенности организации событийных мероприятий в гостиницах.
34. Особенности размещения участников событийных мероприятий.
35. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
36. Технология выписки гостей.
37. Стандарты обслуживания в конгрессных гостиницах.
38. Проектирование объема и ассортимента развлекательных услуг для участников событийных мероприятий.
39. Консьерж-сервис в гостиницах.
40. Организация питания участников мероприятий в гостиницах.

По компоненте компетенций «Уметь»

Закрытые задания

1. Какие сегменты включает в себя индустрия гостеприимства? (ПК-1)
а) услуги размещения и отдыха
б) услуги питания
в) услуги транспорта
г) все перечисленные выше

2. По каким критериям могут классифицироваться гостиницы: (ПК-1)
а) по вместимости
б) по режиму эксплуатации
в) по назначению
г) по всем перечисленным выше критериям

3. Из скольких комнат состоит номер «люкс»? (ПК-1)
а) из 1
б) из 2
в) из 3
г) из 4

4. Какая из служб гостиницы является наиболее важной? (ПК-1)
а) коммерческая служба
б) служба организации питания
в) служба управления номерным фондом
г) все службы одинаково важны

5. Какой классификации гостиниц по уровню комфорта не существует? (ПК-1)

а) по звездам
б) по часам
в) по коронам
г) по буквам

6. Какая из систем классификации гостиниц является самой распространенной? (ПК-1)
а) система разрядов
б) система букв
в) система ключей
г) система звезд

7. В каком российском нормативно-правовом документе зафиксирована классификация номеров по категориям? (ПК-1)
а) Закон «О защите прав потребителей»
б) Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
в) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
г) «Порядок классификации объектов туристской индустрии»

8. Какого сотрудника нельзя причислить к работнику контактной зоны? (ПК-3)
а) бармена
б) плотника
в) метрдотеля
г) швейцара

9. К основным услугам в гостиничном сервисе относят: (ПК-3)
а) услуги бизнес-центра
б) услуги питания
в) услуги размещения
г) услуги прачечной

10. Гостиничные предприятия различаются по следующим признакам: (ПК-3)
а) количество посадочных мест в ресторанах гостиницы
б) количество мест в номерах
в) наличие мест в лобби-баре гостиницы
г) количество номеров в гостинице

11. Номерной фонд гостиничного предприятия это: (ПК-3)
а) знак, состоящий из звезд одинаковой величины
б) состояние жилого фонда
в) создание инновации
г) общее количество номеров

12. Лобби – это часть: (ПК-3)
а) административных помещений
б) хозяйственно-технических помещений
в) общественных помещений
г) жилых помещений

13. Размещение с трехразовым питанием называется: (ПК-3)
а) полный пансион
б) полупансион
в) all inclusive
г) room-service

14. Гостиничные номера по числу мест классифицируются на: (ПК-3)
а) одноместные, двухместные, трехместные
б) однокомнатные, двухкомнатные, трехкомнатные
в) бизнес-класс, эконом-класс, апартаменты, люкс, сюит

15. Какая из перечисленных ниже услуг предоставляется потребителю за дополнительную плату? (ПК-3)
а) пользование медицинской аптечкой
б) побудка к определенному времени
в) копирование документов
г) вызов «скорой помощи»

16. Какой из перечисленных ниже документов необходим для заключения договора между гостиницей и потребителем? (ПК-3)
а) любой документ с фотографией
б) паспорт
в) водительское удостоверение
г) любой из перечисленных документов

17. Предприятие питания, предлагающее широкий ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных, сложного приготовления, а также программу отдыха, — это: (ПК-4)
а) ресторан;
б) кафе;
в) бар.
г) лобби-бар

18. Сдвоенная кровать, позволяющая использовать номер и как одноместный, и как двухместный, называется: (ПК-4)
а) queen;
б) twin;
в) king-sizer;
г) double

19. Перечень и качество платных услуг, предоставляемых в гостиницах, зависят: (ПК-4)

а) от категории гостиницы

б) от спроса

в) от возможностей гостиницы

20. Номерной фонд малого средства размещения не должен превышать: (ПК-4)

а) 15 номеров

б) 50 номеров

в) 100 номеров

г) 11 номеров

21. Предприятие питания, предлагающее широкий ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных, сложного приготовления, а также программу отдыха, — это: (ПК-4)

а) ресторан;

б) кафе;

в) бар.

г) лобби-бар

22.Обслуживание гостя начинается с момента, когда он: (ПК-4)

а) звонит;

б) приезжает в гостиницу;

в) въезжает в номер;

г) предъявляет претензию

23. Служба приема и размещения не занимается решением задач: (ПК-4)

а) выпиской гостей;

б) обслуживанием гостей во время проживания;

в) регистрацией гостей;

г) обслуживанием номерного фонда

24. К какой категории номеров относится номер «Сюит»: (ПК-4)

а) высшей

б) третьей

в) четвертой

г) пятой

25. В какой из перечисленных служб гостиницы задействовано более половины всего штата сотрудников? (ПК-4)

а) служба управления номерным фондом;

б) служба организации питания;

в) коммерческая служба;
г) инженерно-техническая служба.

Открытые вопросы

1.	Совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и тд.), называется…	ПК-1
2.	Технологический цикл обслуживания в гостинице, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей, до оплаты гостиничного счёта, называется…	ПК-1
3.	Перечислите этапы гостиничного цикла	ПК-1
4.	При регистрации гостя в гостинице согласие на обработку личных персональных данных прикладывается к документу...	ПК-1
5.	При установлении в гостинице разной времени для заезда и выезда, разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер должна составлять не более	ПК-1
6.	Может ли администратор поселить гостя, не имеющего удостоверения личности?	ПК-3
7.	Может ли администратор поселить гостя по правам?	ПК-3
8.	Обязательно ли прохождение гостиницей классификации, если она претендует на категорию «без звезд»?	ПК-3
9.	Как следует поступить, если гость испортил имущество гостиницы	ПК-3
10.	Как следует поступить с забытыми гостем вещами?	ПК-3

11.	Сколько стоит вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой в гостиницах?	ПК-4
12.	Может ли администратор при заселении гостя оставить на стойке ресепшн паспорт гостя для оформления документов?	ПК-4
13.	Оплата за «ранний заезд» (с 0 часов 00 минут до расчетного часа) должна взиматься в следующем порядке	ПК-4
14.	К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник	ПК-4
15.	Уборка номера в гостинице должна производиться	ПК-4

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

Кейс №1. В крупной гостинице персонал не соглашается выходить в новогодние праздники на работу. А праздники - это дополнительный доход для отеля, причем очень неплохой.

Вопросы:

1. Как бы Вы решили ситуацию?
2. Какие способы мотивации персонала следует использовать?

Кейс №2. Лиза - владелица популярного ресторана в городе. Она хотела бы установить там систему POS, для того чтобы работать со счетами гостей и упростить прием заказов для официантов и получение заказов поварами.

Вопросы:

1. Если бы вы были консультантом Лизы, порекомендовали бы вы ей поискать вариант системы, эффективной по издержкам?
2. Если вы были бы на месте Лизы, какой тип системы POS вы бы выбрали? Чем он отличается от других подобных систем?

Кейс №3. Иван - генеральный менеджер курортной гостиницы на 500 номеров. В гостинице применяется система POS в ее нескольких ресторанах и spa-центре. Однако никакие виды оплаты, совершенные в spa-центре или ресторанах, при помощи этой системы автоматически включить в счет гостя, проживающего в конкретном номере, нельзя. Иван хотел бы выяснить, сколько в среднем тратит гость, останавливающийся в их гостинице, на spa-центры и рестораны. Кроме того, гости часто не понимают, почему они не могут оплатить услуги, полученные в spa-центре, в общем счете. Положение

дел осложняется тем, что из-за наличия нескольких ресторанов отдел получения продуктов часто путает, какой именно ресторан заказал какие продукты. Так, на прошлой неделе один из ресторанов оказался в затруднительном положении - нескольких горячих блюд, записанных в меню, реально не оказалось, так как отдел получения продуктов отправил пришедший заказ для этого ресторана, в другой ресторан. Когда Иван решил просмотреть доходы гостиницы за неделю, база данных, в которой содержалась вся информация о трансакциях гостей, перестала работать.

Вопросы:

1. Какой тип системы следует установить в гостинице, где работает Иван, чтобы не допустить возникновения описанных ситуаций?
2. Что должен учесть Иван, прежде чем устанавливать в гостинице такую систему?

Кейс №4. В ваше подразделение по продаже мест для проведения конференций поступил звонок от директора по организации поездок с заявкой на принятие большой группы, планирующей провести конференцию. Этой группе потребуется много помещений в течение целого дня, что обеспечит большие поступления за предоставляемые услуги. Кроме того, их заказы на еду и напитки очень крупные. Однако, группа очень чувствительна к цене номеров и хотела бы обговорить все условия, а также дни недели, в течение которых они могли бы провести свою трехдневную конференцию.

Вопрос: Что должны учесть представители заведения при определении расценок на номера для участников конференций?

Кейс №5. Выписка гостя. Гость подошел к служащему бюро регистрации в гостинице высшего уровня, собираясь выписаться. Как это обычно делается при выписке, служащий спросил гостя, в каком номере тот проживает. Однако гость очень торопился и выразил свое нетерпение очень нервно, резко ответив: «Я останавливаюсь в сотнях гостиничных номеров, и вы хотите, чтобы я запоминал все эти цифры?». После этого служащий спросил фамилию гостя, на что тот ответил: «Я-Иванов». Поблагодарив гостя за предоставленную информацию, служащий стал безуспешно искать услышанную фамилию в компьютерном журнале регистрации. Поскольку у гостя был сильный акцент, служащий подумал, что неправильно расслышал фамилию и попросил гостя произнести ее по буквам.

Тот ответил: «Вы, что, идиот? Человек, который регистрировал меня прошлой ночью не имел никаких проблем». Служащий снова начал изучать компьютер, чтобы отыскать фамилию гостя. Тот, становясь все более и более раздраженным, заявил: «Я должен успеть на самолет и просто смешно, что вам требуется столько времени, чтобы выписать меня. Кроме того, мне нужно отправить по факсу эти документы, но сначала я должен снять с них копии». Служащий ответил: «В конце коридора есть бизнес-центр с факс-аппаратом и копиром, которыми вы можете воспользоваться». На это рассерженный гость огрызнулся: «Если бы я хотел слышать ваше мнение, я бы

обратился к вам за советом. Вы разве никогда не слышали о том, как надо обслуживать клиентов? Разве это не пятизвездочный отель? С вашим отвратительным отношением к работе вам место только в заведении с тремя звездами. Я не могу понять, почему они вообще разрешают вам работать на регистрации. Вы ведь до сих пор не можете отыскать мою фамилию».

Служащий, который начал нервничать, снова попросил гостя произнести свою фамилию и имя по буквам. На что тот резко ответил: «Вот мои документы, которые я хочу отправить по факсу, если вы, конечно, способны сделать это». Служащий протянул руку, чтобы взять документы, но гость неожиданно закричал: «Не хватайте их из моей руки! Вы не умеете работать, и если бы у меня было больше времени, я обязательно переговорил бы с вашим начальством, чтобы вас уволили, поскольку в таком отеле должен быть другой уровень обслуживания». Служащий совершенно растерялся, но старался держать себя в руках, чтобы гость окончательно не рассвирепел.

Служащий продолжал оказывать услуги гостю, отправив факсом его документы, предварительно сделав с них копии, как тот требовал. Вернувшись из бизнес-центра, он снова попросил гостя повторить свою фамилию, поскольку не мог найти в компьютере никакого Ирванова. Наконец гость соизволил повторить свою фамилию по буквам: И-Р-В-А-Н-О-В, и служащий наконец смог отыскать его фамилию в компьютере и выписал гостя, который в это время продолжал агрессивно его критиковать. Все закончилось тем, что служащий пожелал уезжающему хорошего полета.

Вопросы:

1. Может быть, было бы целесообразно пригласить менеджера в данной ситуации? Или весь огонь критики, действительно, должен был принять на себя служащий?
2. Как действовали бы вы в этой ситуации на месте этого служащего?
3. Что бы вы сделали совершенно по-другому?

Кейс № 6. Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

Кейс 7. Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Кейс 8. Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодоходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы.

Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Кейс 9. Пётр - старший менеджер крупного отеля всемирно известной сети. В его подчинении находятся 4 менеджера отдела, секретарь и старший администратор обслуживающего персонала, Мария. Мария непосредственно отвечает за работу штата уборщиков общественных помещений в гостинице. Мария проработала в гостинице уже больше 25 лет и всегда отвечала за это направление.

Пётр считает, что штат уборщиков выполняет очень много работы и при этом их заработная плата очень низкая. Вместо того чтобы решить этот вопрос официально с HR-отделом головного офиса гостиницы, возможно через серьезные баталии, он решает эту проблему самостоятельно.

Когда Мария обсуждает порядок и время работы с уборщиками, высказывает им критические, дисциплинарные замечания или просит выйти на работу сверх установленного графика, Пётр очень часто вмешивается в этот процесс. Случается, даже так, что он может отменить ее распоряжения относительно работы уборщиков.

Ощущая негласную поддержку Петра, некоторые уборщики даже и не беспокоятся по поводу, что их обяжут работать сверх графика, и иногда даже могут себе позволить не выйти на работу на время дополнительной нагрузки.

Пётр также сам подписывает листы рабочего времени уборщиков и иногда позволяет им вписывать те часы работы, которые на самом деле они не отработали. В некоторых случаях, когда переработок у того или иного уборщика не было, он включает в оплату обычные часы работы как работу сверхурочно, которая оплачивается чуть выше. Многие уборщики, работающие в отеле, из бедных семей и, конечно, очень нуждаются в деньгах.

Кирилл, один из менеджеров отдела, узнал о несоответствии реально отработанных рабочих часов оплате от одной из уборщиц, которой заплатили за работу на выходных, тогда как в реальности она не делала эту работу. Ее вообще не было на работе ни в субботу, ни в воскресенье.

Софья, еще один менеджер отдела, также узнала об этой схеме от Марии. Когда Софья стала обсуждать с ней этот вопрос, Мария сказала, что она считает, что со схемой оплаты, реализуемой Петром, надо что-то делать, но... «Но» состояло в том, что она боялась говорить об этом с кем бы то ни было. Мария сама опасалась за свое место работы. Несмотря на то, что она проработала в этой гостинице уже 25 лет, у нее не было необходимого уровня образования, поэтому ни один другой отель не взял бы ее на работу на аналогичную позицию.

Какое-то время спустя Кирилл и Софья, сидя за чашкой кофе в одном из баров гостиницы, обсуждали эту проблему:

- Да, это ужасно, но я не могу в этой ситуации ничего предпринять. И вообще, это не моя проблема, - высказала свое мнению Софья.

Кирилл не был так уверен. Он хотел что-то предпринять и обдумывал свои действия независимо от того, что эта проблема не входит в сферу его

компетенции и должностных обязанностей и, вообще, технически это не его проблема.

Вопросы:

1. Как вы считаете, Пётр успешно мотивирует обслуживающий персонал гостиницы к работе?
2. Какие ошибки он допускает в своей работе?
3. Если бы вы были на месте Софьи или Кирилла, какие бы действия вы предприняли?
4. Как ваши действия и вся эта история связаны с вопросами этики?

Кейс 10. Крупная российская компания столкнулась с проблемой эффективного использования принадлежащих ей торговых площадей. Компания владеет на правах арендаторов 10 000 метров торговых площадей в г. Москве. На площадях расположены небольшие бутики. Несмотря на хорошее месторасположение торгового комплекса - вблизи от метро, на пересечении крупных автомагистралей, недалеко от центра города, торговые площади компании малопосещаемые. Более того, директор компании отмечает, что в последнее время деятельность конкурентов активизировалась, появляются новые торговые сети.

Компания пыталась решить существующую проблему, используя различные стратегии, но ни одна из них не оказалась эффективной и не привела к увеличению прибыли. Компания пыталась реализовывать следующие стратегии.

Стратегия 1. Компания пробовала снижать арендную плату за метр торговой площади. Стоимость одного квадратного метра торговых площадей, предлагаемых компанией, составляет 250 долл. Тогда как, стоимость одного квадратного метра в «бойких» торговых комплексах составляет от 2000 до 3000 долл. за квадратный метр.

Стратегия 2. Компания пыталась привлечь на торговые площади своего комплекса магазины, реализующие известные торговые марки. Однако компания не смогла собрать представительного состава крупнейших торговых марок. Потенциальные партнеры не давали свое согласие на открытие магазинов в торговом комплексе, мотивируя свой отказ отсутствием гарантий «статусного соседства». Потенциальные партнеры требовали обеспечить расположение своего магазина рядом с названными ими торговыми марками.

На данном этапе переговоры с потенциальными партнерами активно не ведутся.

Руководство компании решило нанять нового сотрудника - менеджера по развитию торгового бизнеса, который смог бы предложить и реализовать эффективную стратегию развития данного направления бизнеса компании.

Ваша задача: предложить разнообразные стратегии эффективного использования торговых площадей с тем, чтобы максимально увеличить прибыль компании.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 3).

Таблица 3 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое	Словесное	Описание

выражение	выражение	
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.