

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

Направление подготовки/специальность: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Наименование образовательной программы: Реклама и управление в гостиничном бизнесе и туризме

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Технологии гостиничной деятельности**

**Москва
2023**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Веселов А.А.
	Идентификатор	R29a5051c-VeselovAIA-96f1d661

А.А. Веселов

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Жохова П.Е.
	Идентификатор	R5c95669a-ZhokhovaPY-06a87af4

П.Е. Жохова

Заведующий
выпускающей кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Гаврилова Ю.В.
	Идентификатор	R87aa858f-GavrilovaYV-cb2050d5

Ю.В.
Гаврилова

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ПК-1 Способен разрабатывать и выбирать оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта и организовывать управление рекламными коммуникациями в процессе ее реализации

ИД-1 Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Письменная работа

1. Индустрия гостеприимства (Контрольная работа)
2. Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность (Тестирование)
3. Технологический цикл (Контрольная работа)
4. Управление качеством гостиничной услуги (Доклад)

БРС дисциплины

7 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	12	16
Эволюция индустрии гостеприимства					
Развитие индустрии гостеприимства в Европе		+			
Гостиничная и ресторанная индустрия России		+			
Технологический цикл обслуживания клиентов					
Этапы обслуживания клиентов в гостинице			+		
Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах			+		
Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность					
Правовые документы				+	
Нормативные документы				+	

Управление качеством гостиничной услуги				
Качества гостиничной услуги				+
Повышение качества гостиничных услуг				+
Вес КМ:	30	30	20	20

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
ПК-1	ИД-1ПК-1 Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта	Знать: основные понятия в гостиничной деятельности мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности Уметь: предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Индустрия гостеприимства (Контрольная работа) Технологический цикл (Контрольная работа) Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность (Тестирование) Управление качеством гостиничной услуги (Доклад)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Индустрия гостеприимства

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 30

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольной работы по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут.

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на проверку знаний по материалу индустрии гостеприимства

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей	<ol style="list-style-type: none">1. Приведите примеры отечественных и зарубежных взглядов на проблему структурирования индустрии гостеприимства2. Что такое гостеприимство?3. Перечислите внешние факторы развития индустрии гостеприимства4. Перечислите внутренние факторы развития индустрии гостеприимства5. Какие меры предпринимает отель для преодоления сезонности?
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто, выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-2. Технологический цикл

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 30

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольной работы по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут.

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на проверку знаний по материалу технологический цикл обслуживания клиентов

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<ol style="list-style-type: none">1. Раскройте основную суть управления процессом обслуживания покупателей2. Какая основная цель обеспечения высокого уровня обслуживания покупателей?3. Перечислите составные элементы процесса обслуживания покупателей4. Какая специфика расчета уровня культуры обслуживания покупателей5. Какие требования предъявляются к системе организации обслуживания?
--	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-3. Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 20

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут.

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на проверку знаний по материалу правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность

Контрольные вопросы/задания:

Знать: основные понятия в гостиничной деятельности	<p>1.ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:</p> <p>а) 5 б) 3 + в) 6</p> <p>2.Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет:</p> <p>а) от 1500% до 3000% б) от 100% до 200% в) от 1000% до 2600% +</p> <p>3.Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:</p> <p>а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц + в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье</p> <p>4.Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:</p> <p>а) тайской б) индийской + в) токийской</p> <p>5."Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 4 звезды - число работников?</p> <p>а) 10 б) 5 в) 12 +</p>
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-4. Управление качеством гостиничной услуги

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Доклад

Вес контрольного мероприятия в БРС: 20

Процедура проведения контрольного мероприятия: Технология проверки связана с выполнением доклада по изученной теме

Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на проверку знаний по материалу управление качеством гостиничной услуги

Контрольные вопросы/задания:

Знать: мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности	<ol style="list-style-type: none">1. Управление качеством (в индустрии гостеприимства)2. Особенности управления качеством в организациях сферы услуг3. Воздействие гостиничного предприятия на экологию города4. Совершенствование качества гостиничных услуг5. Проект мероприятий по повышению качества обслуживания на примере гостиницы
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7 семестр

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Пример билета

- 1) Что такое гостеприимство?
- 2) Приведите примеры отечественных и зарубежных взглядов на проблему структурирования индустрии гостеприимства

Процедура проведения

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и экзаменационной составляющих.

1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины

1. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{ПК-1} Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта

Вопросы, задания

1. Что такое гостеприимство?
2. Приведите примеры отечественных и зарубежных взглядов на проблему структурирования индустрии гостеприимства
3. Перечислите внешние факторы развития индустрии гостеприимства
4. Перечислите внутренние факторы развития индустрии гостеприимства
5. Какие меры предпринимает отель для преодоления сезонности?
6. Раскройте основную суть управления процессом обслуживания покупателей
7. Какая основная цель обеспечения высокого уровня обслуживания покупателей?
8. Перечислите составные элементы процесса обслуживания покупателей
9. Какая специфика расчета уровня культуры обслуживания покупателей
10. Какие требования предъявляются к системе организации обслуживания?

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в:

Ответы:

- а) странах Западной Европы
- б) в Северной Америке
- в) в юго – восточной Азии

Верный ответ: а

2. В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира:

Ответы:

- а) 30
- б) 40
- в) 50

Верный ответ: б

3. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:

Ответы:

- а) мечи
- б) ордена
- в) короны

Верный ответ: в

4.В Великобритании основные гостиничные цепи составляют приблизительно столько процентов гостиничной индустрии:

Ответы:

- а) 30%
- б) 25%
- в) 35%

Верный ответ: б

5.В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до:

Ответы:

- а) 12 часов
- б) 10 часов
- в) 11 часов

Верный ответ: в

6.В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:

Ответы:

- а) 40 млн. человек
- б) 50 млн. человек
- в) 60 млн. человек

Верный ответ: б

7.В Греции пользуется популярностью такая система классификации:

Ответы:

- а) “цифровая”
- б) там нет системы классификации
- в) “буквенная”

Верный ответ: в

8.В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

Ответы:

- а) Австрия
- б) Италия
- в) Франция

Верный ответ: в

9.В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:

Ответы:

- а) 300 000
- б) 200 000
- в) 150 000

Верный ответ: а

10.Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:

Ответы:

- а) Древней Грецией
- б) Древним Римом
- в) Средневековой Францией

Верный ответ: б

11.В самой крупной международной гостиничной цепи “Cendant Corp” насчитывается столько гостиниц:

Ответы:

- а) более 3590
- б) более 6000
- в) 5987

Верный ответ: б

12. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет:

Ответы:

- а) от 1500% до 3000%
- б) от 100% до 200%
- в) от 1000% до 2600%

Верный ответ: в

13. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:

Ответы:

- а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон
- б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц
- в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

Верный ответ: б

14. В начале 90-х гг. доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами:

Ответы:

- а) 15%
- б) 20%
- в) 10%

Верный ответ: в

15. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:

Ответы:

- а) тайской
- б) индийской
- в) токийской

Верный ответ: б

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно.

Оценка: 2

Описание характеристики выполнения знания: Работа не выполнена или выполнена преимущественно неправильно

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу