

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет физической культуры



В.Г. Шилько

« 31 » 08 20 20 г.

Оценочные материалы дисциплины
УПРАВЛЕНИЕ СРЕДСТВАМИ РАЗМЕЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ
по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

Направленность (профиль) подготовки / специализация:
«Разработка и управление программами в рекреации и туризме»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП


Л. В. Капилевич

Председатель УМК


Ю.А. Карвунис

Оценочные материалы дисциплины (ОМД) являются элементом системы оценивания сформированности компетенций у обучающихся в целом или на определенном этапе ее формирования.

Оценочные материалы дисциплины разрабатываются в соответствии с рабочей программой дисциплины (РПД) и включают в себя набор материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине/модулю/практике.

1. Компетенции и результаты обучения, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины «Управление средствами размещения в туризме» у обучающегося формируются следующие *компетенции*:

ПК-1 Способен осуществлять планирование, организационно-методическое сопровождение и управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма.

Результатами освоения дисциплины являются следующие *индикаторы достижения компетенций*:

- ИПК 1.1 Осуществляет планирование, организационно-методическое сопровождение в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма;
- ИПК 1.2 Осуществляет управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма.

Код и наименование *результатов обучения* (планируемые результаты обучения):

- ОР-1.1 Обучающийся будет знать теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, классификацию помещений и ее влияние на уровень обслуживания;
- ОР-1.2.1 Обучающийся сможет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала
- ОР-1.2.2 Обучающийся сможет определять изменения ожиданий клиентурного контингента и варьировать в соответствии с ними производственные процессы на предприятиях сервиса.;

Таблица 1

Критерии оценивания результатов обучения на экзамене

Компетенция	Индикатор компетенции	Код результатов обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			<i>неудовлетворительно</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>хорошо</i>	<i>отлично</i>
ПК 1	ИПК 1.1	ОР-1.1.	отсутствие знаний программного материала о теоретических основах современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, классификацию помещений и ее влияние на уровень обслуживания	фрагментарные и несистематизированные знания программного материала о теоретических основах современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, классификацию помещений и ее влияние на уровень обслуживания	наличие несущественных ошибок при демонстрации знаний программного материала о теоретических основах современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, классификацию помещений и ее влияние на уровень обслуживания	полное знание программного материала о теоретических основах современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, классификацию помещений и ее влияние на уровень обслуживания
	ИПК 1.2	ОР-1.2.1	отсутствие умения применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала	фрагментарные и несистематизированные умения применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала	наличие несущественных ошибок при демонстрации умений применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала	умение применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала
		ОР-1.2.2	отсутствие навыков определять изменения ожиданий клиентурного контингента и варьировать в соответствии с ними производственные процессы на предприятиях сервиса.;	фрагментарные и несистематизированные навыки определять изменения ожиданий клиентурного контингента и варьировать в соответствии с ними производственные процессы на предприятиях сервиса.;	наличие несущественных ошибок при демонстрации навыков определять изменения ожиданий клиентурного контингента и варьировать в соответствии с ними производственные процессы на предприятиях сервиса.;	имеются навыки определять изменения ожиданий клиентурного контингента и варьировать в соответствии с ними производственные процессы на предприятиях сервиса.;

2. Этапы формирования компетенций и виды оценочных средств

№	Этапы формирования компетенций (разделы дисциплины)	Код результатов обучения	Вид оценочного средства (тесты, задания, кейсы, вопросы и др.)
1	Теоретические аспекты индустрии гостеприимства	ОР-1.1	вопросы, задание
2	Основы сервисной деятельности	ОР-1.1 ОР-1.2.1 ОР-1.2.2	тест, задание
3	Классификация средств размещения	ОР-1.1 ОР-1.2.1 ОР-1.2.2	тест, задание
4	Структура гостиничного предприятия	ОР-1.1 ОР-1.2.1 ОР-1.2.2	тест, задание
5	Нормативное обеспечение и безопасность в гостиничном деле	ОР-1.1 ОР-1.2.1 ОР-1.2.2	задание, доклад
6	Информационные технологии в индустрии гостеприимства	ОР-1.1 ОР-1.2.1 ОР-1.2.2	задание, практикум
7	Менеджмент индустрии гостеприимства	ОР-1.1 ОР-1.2.1 ОР-1.2.2	задание, ситуационные задачи (кейсы)

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки образовательных результатов обучения

3.1. Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости

Примеры тестовых заданий

1. Для какой организационной структуры управления гостиничным предприятием подходит следующая характеристика:

управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализирующихся на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений. Идея состоит в том, что выполнение отдельных функций возлагается на специалистов. В организации, как правило, специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения (отделы), например, отдел маркетинга, отдел приема и размещения, плановый отдел и т.п.

Выберите один ответ:

- a. прямая
- b. линейная
- c. функциональная
- d. линейно-функциональная
- e. профильная

2. Соотнесите службы гостиничного предприятия и направленность их

деятельности

Ответ 1

обеспечивает процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, бельевой служб, услуги склада

Ответ 2

отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы

Ответ 3

выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе

Ответ 3

оказывает платные услуги. Например, парикмахерская, бассейн, сауна, солярий

Административная служба

Служба безопасности

Вспомогательная служба

Дополнительная служба

Служба маркетинга

Пример задания для самостоятельной работы

Изучите отзывы туристов о гостиничных предприятиях Томска. Особое внимание уделите тому, как клиенты отзываюся о питании (например, о завтраке).

Задание:

1. Приведите три примера гостиниц Томска, где преобладают положительные (может быть даже восторженные) отзывы о питании. Дайте пояснения какие формы питания они предлагают (ВВ (и его тип), НВ, ФВ или др.)

2. Приведите три примера гостиниц Томска, которые имеют преимущественно отрицательные, негативные отзывы об организации питания.

3. Имеются ли в Томске средства размещения туристов, где предоставляется лечебное питание? Приведите пример.

3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации

Наименование компетенции	Вопрос, направленный на оценку сформированности компетенции
ИПК 1.1 Осуществляет планирование, организационно-методическое сопровождение в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма	Дайте собственное определение понятию гостеприимство Отрадите изменения в оказании услуги гостеприимства в век информационной насыщенности коммуникативного пространства Выделите и проследите основные этапы эволюции индустрии гостеприимства Рассмотрите эволюцию гостиничной индустрии Рассмотрите становление гостиничного и ресторанного дела в России на рубеже XIX-XX вв.
ИПК 1.2 Осуществляет управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма.	Изучите следующие виды средств размещения: хостел, шале, кемпинг, ботель, флотель. Выявите отличия между системами (All Inclusive) и (Ultra All Inclusive) на примере конкретной страны и отеля Выявите отличия между основными международными системами классификации гостиниц Изучите особенности классификации гостиничных

	предприятий в России Охарактеризуйте перспективы развития сетевого гостиничного и ресторанного бизнеса в современной России
--	---

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов обучения

4.1. Методические материалы для оценки текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости фиксируется в соответствующих заданиях электронных учебных курсов, размещённых в LMS Moodle. Каждое задание сопровождается методическими указаниями. Сроки выполнения практических заданий определяются объёмом и сложностью работы. Оценивание ответов обучающихся проводится как с использованием классической 5-балльной шкалы оценивания, так и с использованием прочих шкал (0-1 балл, 0-1-2 балла, 0-1-3 балла или 10-балльная шкала).

4.2. Методические материалы для проведения промежуточной аттестации

Дисциплина преподаётся в течение одного семестра. Экзамен по дисциплине включает в себя вопросы и задания по программному материалу. Студенты допускаются к промежуточной аттестации при условии сдачи всех контрольных заданий. Аттестация по учебной дисциплине состоит из теоретического собеседования. Студент обязан явиться к началу аттестации определённым расписанием, и предъявить преподавателю зачётную книжку. Студенты, уличённые в использовании запрещённой литературы (учебники, лекции, конспекты и др.), а также технических средств (телефон, компьютер и др.), удаляются с экзамена. После проведения аттестации в ведомость и зачётную книжку выставляется положительная итоговая оценка. Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в ведомость. Неявка отмечается в ведомости словом «не явился». Не позднее следующего дня после аттестации заполненная ведомость или разрешение сдаётся преподавателем в деканат.

Экзамен в пятом семестре проводится по билетам. Экзаменационный билет состоит из двух вопросов, каждый из которых соответствует индикаторам компетенций (ИПК 1.1 и ИПК 1.2). Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Порядок бронирования и регистрации в гостинице
2. Правила и виды расчетов с проживающими
3. Особенности электронных замковых систем
4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда
5. Виды уборочных работ
6. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса
7. Предприятия питания в структуре гостиничного комплекса: основные типы

и классы

8. Меню: основные типы, технология разработки
9. Основные режимы питания туристов
10. Виды завтраков в гостинице
11. Виды сервиса в обслуживании гостей питанием
12. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
13. Клубный отдых: специфика организации
14. Международные гостиничные бренды на территории РФ
15. Национальные гостиничные сети
16. Малоформатные отели в структуре средств размещения в РФ
17. Специфика глэмпингов. Перспективы развития глэмпингов в РФ.

Результаты экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка «отлично» ставится в случае демонстрации студентом полного знания программного материала по каждому вопросу и наличия умений и навыков, которые обозначены в этих вопросах. Допустимо наличие не более двух несущественных ошибок в ответе. Оценка «хорошо» ставится в случае наличия несущественных ошибок в ответе на каждый вопрос, или при допущении одной принципиальной ошибки. Оценка «удовлетворительно» ставится в случае принципиальных ошибок в ответе на каждый вопрос, или при отсутствии ответа на один вопрос. Оценка «неудовлетворительно» ставится при отсутствии знаний программного материала по каждому вопросу и при отсутствии умений и навыков, которые обозначены в вопросах и задании.