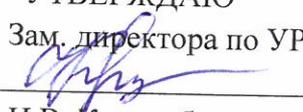


**Министерство образования Московской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Московской области «Электростальский колледж»**

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УР

  
И.В. Краснобельмова  
« 29 » августа 2019г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**  
специальность среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

базовой подготовки

**форма обучения очная**

г.о. Электросталь, 2019 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	3
2. Комплект контрольно-оценочных средств	11
3. Организация контроля и оценки уровня освоения программы	16

## ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС по данной специальности:

**ОК 1.** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

**ОК 3:** Планировать и организовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

**ОК 4:** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

**ПК 1.1.** Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

**ПК 3.1.** Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

**ПК 4.1.** Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

**ПК 1.2.** Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

**ПК 3.2.** Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

**ПК 4.2.** Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

**ПК 1.3.** Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

**ПК 2.3.** Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

**ПК 3.3.** Контролировать текущую деятельность работников обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

**ПК 4.3.** Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (профессионального модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	ОК 1, ОК 3, ОК 4	Семинар
2	Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1	Терминологический словарь
3	Тема 2.6. Управление организационным поведением	ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2	Деловая игра
4	Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3	Презентация в <u>PowerPoint</u>

Сформированность выше перечисленных компетенций предполагает, что в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

**знать:**

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психология коллектива;
- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала;
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

## 2. Комплект контрольно-оценочных средств

### 1. ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Семинар

Цель формирование системы знаний о становлении и развитии гостиничного дела.

### 2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1, ОК 3, ОК 4

### 3. Пример оценочного средства

- История развития индустрии гостеприимства в Европе, Римской империи, в Америке.
- История гостиничной индустрии в России. Строительство в курортные гостиницы в XIX в. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти. Гостиничная индустрия в послевоенный период.
- Гостиничное хозяйство России в конце XX в.
- Факторы развития индустрии гостеприимства.

**Критерии оценивания** (по 100-балльной системе оценивания):

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

### 1. ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Семинар

Цель формирование системы знаний о перцептивной стороне общения

### 2. Проверяемые компетенции (код): ОК 3, ОК 4, ОК 5

### 3. Пример оценочного средства

## Вопросы к семинару № 1

1. Понятие и типы социальной перцепции. Специфика анализа перцептивных процессов в социальной психологии.

2. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.

3. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.

4. Межличностная аттракция.

5. Проблема точности межличностного восприятия.

### 4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

### 1. ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Терминологический словарь

2. Цель формирование системы знаний об особенностях менеджмента в индустрии гостеприимства

3. Проверяемые компетенции (код): ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.1

### 4. Пример оценочного средства

– Американский план (American plan) - гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и трехразового питания.

– Английский завтрак (English breakfast) - полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.

- Апартаменты (apartments) - тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера).
- Басбой (busboy) - младший служащий ресторана, бара (разлив воды, уборка столов, пепельниц и т. д.).
- Беллмэн (bellman) -- служащий отеля, подносящий багаж и выполняющий поручения гостей.
- Бизнес-тур - тип путешествия, который необходим деловым людям и, возможно, требующий особого сервиса, например комнату для переговоров, услуг секретарей.
- Бизнес-тур (business tour) - Тип путешествия, который необходим деловым людям и, возможно, требующий особого сервиса, например комнату для переговоров, услуг секретарей.
- Бронирование (резервирование) (reservation) - удержание за гостем определенных мест в гостиницах на определенные даты (существительное броня, никогда не "бронь").
- Бунгало (bungalow) - небольшая туристическая гостиница (строение обычно из легких материалов на берегу моря). Распространено в молодежных турцентрах.
- Ваучер (voucher = купон) - документ, на основании которого предоставляется обслуживание иностранным туристам и производятся расчеты с фирмами.
- Виды размещения в гостинице - определяются местом или помещением, состоящим из одного или нескольких мест, пригодных для проживания в гостинице, в том числе: место (койко-место) - площадь с кроватью, предназначенная для одного человека (В); номер - помещение (комната, несколько комнат), состоящее из одного или нескольких мест (R). Номер является единичным элементом бронирования; одноместный номер - помещение для размещения одного человека (SGL); двухместный номер - помещение для размещения двух человек (DBL); трехместный номер - помещение для размещения трех человек (TRL); четырехместный номер - помещение для размещения четырех человек (QD); В двухместном номере с двумя взрослыми за дополнительную плату может быть размещен ребенок в возрасте до 12 лет (СН). Все включено (all inclusive) - система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты. Разновидностью данной системы обслуживания является система max inclusive, когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т.д.
- Виза (visa) - разрешение органов иностранного правительства на въезд, выезд, проживание или проезд через территорию данного государства.

– Время закрытия дня (closing time)- Произвольно выбранный менеджером отеля час, когда заканчивается один день и начинается другой.

– Гид (guide) - 1. Человек, сопровождающий туристов и знакомящий их с местностью, с местными достопримечательностями. 2. То же, что путеводитель (устар.).

– Горячий лист (hotlist) - список со сведениями о потерянных или украденных кредитных картах, который рассылается в отели и другие организации, где используются кредитные карты.

– Гостиничная цепь (hotel chain) - одна из цепочных, франшизных или других гостиничных систем, члены которой пользуются особыми привилегиями, особенно в национальной системе бронирования.

– Декларация таможенная (customs declaration) - документ, выдаваемый таможенными службами, содержащий сведения о багаже, наличии валюты у туриста и заполняемый туристом при пересечении границы.

– Деньги карманные (pin money) - сумма денег, предназначенная для оплаты мелких расходов туристов и определенная в соответствии с существующими в стране правилами.

– Европейский план (European plan) - метод определения (назначения) цены за комнату, включающей только стоимость занятия комнаты (стоимость проживания).

– Завтрак континентальный (continental breakfast)- легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

– Имидж (image) - благоприятное или неблагоприятное восприятие потребителем определенной фирмы, а также ее товаров на рынке. Рассматривается как цель работы по маркетингу.

– Инклюзивный тур (inclusive tour) - тур (туристический план, маршрут), в соответствии с которым транспортное обслуживание авиа- или наземным транспортом оплачивается одновременно с питанием, размещением и другими туристическими услугами.

– Инфраструктура (infrastructure) - дороги, стоянки для автомобилей: дренаж сточных вод, канализация, водопровод, электричество - все необходимое для полноценного проживания на данной территории (в подавляющем числе стран инфраструктура - собственность государственная). Эксплуатируется туристами и местными жителями. По своему развитию должна обгонять развитие суперструктуры.

– Каталог туроператора (tour operator catalogue) - информационно-рекламный проспект туроператора, содержащий подробную характеристику его инклюзивных туров.

– Категория гостиницы (hotel class) - классификация гостиниц по категориям, основанная на комплексе требований к зданиям, материально-техническому оборудованию,

номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Категории обозначаются символом\* (звезда).

– Кемпинг (camping) - лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности или в зоне отдыха (летние домики, палатки, имеющие элементарные удобства).

– Комиссионные (commission fee) - сумма денег, определяемая в процентах выше продажной цены, которую предлагают владельцы туроператорских и транспортных компаний (и другие) турагентам за продажу туристических услуг, услуг авиакомпаний и т. п.

– Континентальный завтрак (continental breakfast) - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

– Континентальный план (Continental plan) - метод расчета стоимости комнаты в отеле, когда цена включает в себя "Континентальный завтрак", а также стоимость самой комнаты.

– Круиз (cruise) - в первоначальном значении -- морское путешествие. В настоящее время понятие расширилось, и туристические фирмы стали предлагать морские круизы, речные круизы и даже круизы на поездах. В настоящее время для круизов используются и паромы.

– Курорт (нем. Kurort -- место лечения) (resort)-- населённый пункт, располагающий естественными условиями и инфраструктурой для оздоровительных программ.

– Международный туризм (international tourism) - путешествия за пределами своей родной страны.

– Мертвый сезон (dead season) - время года в данной стране, когда туристическая жизнь замирает или находится на низшем уровне. Отличается низким уровнем цен. Может быть крайне неблагоприятным для совершения путешествий.

– Место назначения (destination) - место, куда по контракту туроператором (турагентом) должен доставить туриста (пассажира) перевозчик.

– Мини-гостиница (мини-отель) (mini-hotel) - это гостиница с номерным фондом до 40 номеров. Как правило, располагается в бизнес-центре или жилом доме. Уровень номеров соответствует 3-4 звездочным "большим" отелям. Большая часть мини-отелей располагается в центре и обеспечивает достойный номерной фонд.

– Мотель (motel) - гостиница, обслуживающая автотуристов.

– Негибкая цена (fixed price) - цена на комнаты в отеле без скидок (например, из соображений престижа), когда не принимается во внимание тот фактор, что все комнаты пустуют.

– Незаезд (non-arrival) - фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.

– Открытые цены гостиницы (rack rate) - это официальные цены гостиницы, если Вы позвоните или приедете в гостиницу "напрямую". Тур.фирмы зачастую предлагают гостиницы по ценам ниже открытой цены за счет того, что гостиница дает тур.фирме цену ниже, чтобы заинтересовать ее.

– Оферта (offer) - формальное предложение на заключение сделки с указанием условий.

– Пансион (boarding-house) - небольшая частная гостиница (на 5-10 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей, которые обычно проживают в этом же здании.

– Пик сезона (high season) - время года в данной стране, когда торговля туруслугами и цены на них самые высокие = высокий сезон.

– Позднее прибытие (late arrival) - Гость, который забронировал номер в отеле, но прибыл после часа снятия брони и предупредил о своем позднем прибытии.

– Поздний выезд (delayed departure) - Гость остается в гостинице после момента, когда он должен уехать. В этом случае он обязан оплатить 50 процентов дневной нормы.

– Полный пансион (full board) - вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается трех- или четырех-разовое питание.).

– Полупансион (half board) - вид питания в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания.

– Посетитель (visiter) - человек, приехавший в другую страну, преследующий любую цель, кроме приобретения заработка от своей профессиональной деятельности. Это определение относится как к людям, посещающих родственников, друзей и так же к туристам и к экскурсантам.

– Приглашение (invitation card) - документ необходимый для получения туристической визы.

– Путевка (voucher) - документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг.

– Размещение без питания - размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание (RO).

– Размещение с полным пансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание или питание в любое время по желанию туриста (AL,ALL Incl).

– Размещение с полупансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание (по выбору): завтрак и обед или завтрак и ужин (RD).

– Размещения и завтрак - размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак (RB,VB).

– Рекламация (reclamation) - заявление туриста, отправляемое в офис фирмы-продавца тура при несоответствии оплаченных и действительно предоставленных услуг. На основании рекламации составляется протокол. В случае если факт несоответствия доказан, должна последовать компенсация ущерба.

– "Спина к спине" (back-to-back) - выгодная система заполнения отеля, при которой последовательность убытия и прибытия групп туристов организована туроператором таким образом, чтобы выделенные ему владельцем гостиницы номера не пустовали (интервал между заселениями только на уборку).

– Страховая премия (insurance premium) - вознаграждение, которое Вы вносите за страховой полис. В каждой страховой компании действуют установленные тарифы из расчета за каждый день пребывания за рубежом, которые, как правило, составляют 0,5...1,0 \$. Для лиц старше 65 лет и моложе 3 лет страховой полис стоит несколько дороже, повышается тариф также для любителей горных лыж, сноуборда, дайвинга и других видов экстремального спорта и туризма.

– Страховая сумма (sum insured) - денежная сумма, в пределах которой Вам может быть оказана необходимая помощь. Перечень предоставляемых услуг напрямую зависит от размера суммы. В некоторых странах существует строго установленный лимит - не менее 30 000 \$, что связано со стоимостью медицинских услуг в конкретной стране.

– Страховка (insurance) - 1. Денежное возмещение, выплачиваемое страховым учреждением страхователю. 2. То же, что страховая премия. 3. Гарантия от чего-либо неприятного, нежелательного. Условия страховки подробно оговариваются в страховом полисе. Страховой полис является документом, обеспечивающим гарантированное медицинское обслуживание в случае болезни или травмы. Для въезда в некоторые страны наличие страховки является обязательным.

– Трансфер (transfer)- встреча или проводы в аэропорту (на вокзале).

– Тур (tour) - индивидуальное или групповое путешествие, состоящее из комплекса услуг (перевозка, проживание в гостинице, экскурсии, трансфер, питание).

– Турист (tourist) - путешественник, проживающий в месте назначения не менее 24 часов, цель поездки которого - отдых, бизнес, семья, определенная миссия, встреча.

– Туристическое агентство (travel agency)- туристская фирма, занимающаяся реализацией туров, единичных тур.услуг (гостиниц, билетов, экскурсий и т.д.) населению, организуемых оптовыми туристическими фирмами.

– Туроператор (tour operator) - оптовая туристическая фирма, занимающаяся разработкой туров, рассчитанных на массовый потребительский спрос. Туры реализуются через туристические агентства.

– Удобства (facilities/improvements) - туалет и душевая кабина, совмещенный санузел. В зависимости от категории гостиницы удобства могут находиться в комнате, могут быть рассчитаны на блок из нескольких комнат, а могут располагаться на этаже. Если в удобства включена ванна, то это указывается отдельно. В хостелах удобства рассчитаны на блок или находятся на этаже, в гостиницах категории от трех "звезд" -- в каждом номере.

– Хостел (hostel)- недорогая гостиница с небольшим набором услуг (без удобств в номере)

– Шведский стол (buffet) - вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.

– Back of the House - служебные помещения (службы сервиса, расположенные так, чтобы не быть на виду).

– BedOccupancy - средняя занятость койки (рациональное отношение количества спальных мест к количеству заявленных к продаже (средняя загрузка)).

– Cabana - 1. кабинка для переодевания (постройка на пляже (или возле бассейна))  
2. отдельный домик, коттедж на берегу (в приморской гостинице).

– Deluxe - роскошный тип отеля (частная ванна и полный сервис).

– Duty-free Goods - товары, не облагаемые таможенным налогом.

– Double up - двойное заселение (когда незнакомые люди заселяют один номер, в администрации на специальном стенде хранятся 2 карточки в кармашке под номером этой комнаты).

– Full House - аншлаг (термин обозначает загрузку гостиницы на 100% (все номера проданы)).

– Front Desk - конторка портье, консьержа (стойка администратора гостиницы, где гости регистрируются).

- Guest History (Card) - запись полной программы пребывания гостя, включающая занятие комнаты, оплату, особые нужды, кредит. (Такая запись осуществляется на карточках, в крупных гостиницах данные заносятся в компьютер).
- Inclusive Terms - цена, в которую включены все услуги (в гостинице) (тариф на размещение и питание (трехразовое)).
- Luggage Pass - карта, дающая право туристу на вынос багажа из гостиницы.
- Master Key - главный ключ (ключ, подходящий ко всем замкам). Главный ключ гостя может открывать различные двери в гостинице, например входную дверь, дверь на этаже, компьютерную комнату, кинозал и т.п.
- Out of order - комната не готова к заселению по причине поломки, неисправности оборудования этой комнаты.
- Rack Rate - полный тариф стоимости номера (без скидок).
- Rest House - небольшой отель.
- Room Board - информация о гостиничном номере (условия, сервис, возможности).
- Safe-Deposit Boxes - сейф для хранения ценностей (индивидуальная секция в хранилище, где гости хранят ценности, наличные деньги).
- Service Charge - доплата за обслуживание (обычно от 10 до 20 процентов прибавляется к счету для оплаты труда службы сервиса).
- Skipper - гость, который уехал тайком, оставив неоплаченный чек.
- Tourist Class -эконом класс. В номере такого класса гость не имеет личной ванны.
- Transient Hotel - транзитный отель (дешёвая гостиница для проезжих), (отель для транзитных гостей, которые останавливаются в гостинице на короткий срок по пути в другой отель (постоянное место отдыха)).
- Very Important Passenger (очень важный пассажир = VIP) - человек, которому предназначен особый сервис. VIP важная персона.

##### **5. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении

	присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Деловая игра

1. **Цель** формирование системы знаний об управлении организационным поведением
2. **Проверяемые компетенции (код):** ПК 1.2, ПК 3.2, П 4.2
3. **Пример оценочного средства**

Задание для самостоятельного выполнения

Критерий сравнения	Вероятностная модель обработки информации	Эвристико-систематическая модель обработки информации
Автор (ы)		
Способы обработки информации		
Характеристики сообщения		
Когнитивные способности		
Потребности реципиентов		

#### 4. **Критерии оценивания** (по 100-балльной системе оценивания):

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

### **3. Организация контроля и оценки уровня освоения программы**

#### **ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

- 1. Форма проведения** промежуточной аттестации экзамен
- 2. Процедура проведения.** Экзамен проводится в традиционной форме после выполнения и сдачи всех практических работ.
- 3. Перечень вопросов для подготовки к экзамену**
  1. Человеческие ресурсы трудовой деятельности.
  2. Историческое развитие труда и деловой предприимчивости.
  3. Теории управления о роли человека в организации.
  4. Социальная политика государства и организации.
  5. Трудовые ресурсы, персонал и трудовой потенциал организации.
  6. Социально-трудовые отношения, рынок труда и занятость персонала.
  7. Государственная система управления трудовыми ресурсами.
  8. Методология и система управления персоналом организации.
  9. Философия управления персоналом. Концепция управления персоналом.
  10. Закономерности и принципы управления персоналом.
  11. Методы управления персоналом.
  12. Методы построения системы управления персоналом.
  13. Организационное проектирование системы управления персоналом. Цели и функции системы управления персоналом.
  14. Организационная структура системы управления персоналом.
  15. Кадровое и документационное обеспечение системы управления персоналом.
  16. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.
  17. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
  18. Стратегическое управление персоналом.
  19. Кадровая политика организации.
  20. Стратегическое управление организацией. Система стратегического управления организацией.
  21. Стратегия управления персоналом организации. Реализация стратегии управления персоналом.
  22. Планирование работы с персоналом организации.
  23. Основы кадрового планирования в организации.
  24. Маркетинг персонала.
  25. Трудовые показатели в системе кадрового планирования. Планирование производительности труда.
  26. Технологии управления персоналом организации.
  27. Наем, отбор и прием персонала. Подбор и расстановка персонала.
  28. Деловая оценка персонала.
  29. Социализация, профориентация и трудовая адаптация персонала.
  30. Высвобождение персонала.

31. Технология управления развитием персонала организации.
32. Управление социальным развитием. Социальное развитие организации как объект управления.
33. Основные факторы социальной среды. Управление социальной защитой персонала. Задачи и функции социальной службы.
34. Организация обучения персонала. Основные понятия и концепции обучения. Виды обучения персонала.
35. Методы обучения персонала. Роль службы управления персоналом в организации обучения кадров.
36. Организация проведения аттестации персонала.
37. Управление деловой карьерой персонала. Понятие и этапы карьеры.
38. Управление деловой карьерой. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала.
39. Управление поведением персонала организации.
40. Управление мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
41. Система управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.
42. Формирование системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности.
43. Управление конфликтами и стрессами. Организация управления конфликтами и стрессами.
44. Методы управления конфликтами. Методы управления стрессами.
45. Безопасность, условия труда и дисциплина труда персонала. Управление текучестью персонала.
46. Оценка результатов деятельности персонала организации.
47. Анализ и описание работы и рабочего места.
48. Оценка результатов труда персонала организации.

#### **Критерии оценивания экзаменационных заданий**

##### **«Отлично»**

1. Содержание ответов полностью раскрывает тему вопроса.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет хорошо выраженный аналитический характер; выводы конкретны, существенны.
4. Без затруднений выполняет вычисления.
5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

##### **«Хорошо»**

1. Содержание ответов раскрывает тему вопроса, но допущены небольшие неточности.

2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.

3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет незначительные неточности, которые не сказываются на итоговом результате; выводы конкретны.

4. Без затруднений выполняет вычисления.

5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

**«Удовлетворительно»**

1. Содержание ответов не полностью раскрывает тему вопроса.

2. Допущена неграмотность в изложении материала; неумелое использование профессиональной терминологии.

3. Допущены неточности в расчетах, небрежно выполнены вычисления.

4. Неправильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

**«Неудовлетворительно»**

1. Студент не знает технической терминологии; оформление ответов не соответствует требованиям.

2. Общая безграмотность текста; неумение использовать профессиональную терминологию. Большое число ошибок, требуется доскональная проверка результатов.

3. Студент путается в последовательности расчетов, имеются ошибки.

4. Неправильно распределяет время, не умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.