

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Прокопенко Л.Л.
«31» августа 2023 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА

по специальности
43.02.10 «ТУРИЗМ»

Брянск 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	ФОНДА	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ		4
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС		8
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ		9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» базовой подготовки учебной дисциплины: **«Организация гостиничного и ресторанного бизнеса».**

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен.

1.1. Формы текущей и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Формы текущей и промежуточной аттестации
ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ПК 1.3., ПК 1.7., ПК 4.1., ПК 4.2., ПК 4.3.	экзамен

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

Компетенции	Уметь	Знать
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта</p> <p>ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности</p> <p>ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения</p> <p>ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных</p> <p>ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию</p>	<p>- анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;</p> <p>- применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность</p> <p>- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;</p> <p>- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;</p> <p>- применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;</p> <p>обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения.</p>	<p>- исторические становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе;</p> <p>- методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы;</p> <p>- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;</p> <p>- инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.</p> <p>- основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе;</p> <p>- типы и классы ресторанов;</p> <p>- предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; специальные формы обслуживания в ресторанах;</p>

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень вопросов для устного опроса

1. Назовите составляющие производства предприятий сферы предоставления услуг.
2. Дайте определение услуги. Теоретические объяснения причин роста услуг.
3. Назовите основополагающую концепцию производственной системы.
4. Назовите проблемы, возникающие при оказании услуг.
5. Дайте определение туризма и его составляющих.
6. Назовите факторы классификации туризма.
7. Определите факторы, способствующие расширению туристской деятельности.
8. Дайте определение понятию «индустрия гостеприимства», опишите ее сферу деятельности.
9. Назовите международные гостиничные правила
10. Дайте общую классификацию гостиничных комплексов.
11. Дайте характеристику понятию «уровень комфорта».
12. Независимая экспертиза – определение, функциональное назначение.
13. Назовите классификацию отелей по типам.
14. Назовите типы организационных структур гостиничного предприятия.

15. По какому принципу происходит классификация внутриотельного гостиничного хозяйства.
16. Что собой представляет служба питания и каково её основное функциональное назначение.
17. Планирование деятельности ресторанной службы гостиничных комплексов
Внутренний маркетинг, как основа производства высококачественных потребительских ценностей.
18. Управление персоналом – правила формирования команды.
19. Планирование трудовых ресурсов, рекрутинг и отбор.
20. Методика обучения трудового коллектива специфическим особенностям компании, специализирующейся на производстве услуг гостеприимства.
21. Использование трудовых ресурсов. Вознаграждение сотрудников. Понятие мотивации. Дайте определение качества потребительских ценностей.
22. Назовите критерии качества услуги.
23. Решение проблем конкуренции в гостиничном бизнесе применительно к социальным проблемам.
24. Назовите способы обеспечения конкурентного преимущества современного гостиничного предприятия.

Примеры ситуационных заданий:

1. Приведите пример иерархии подчинённости службы регистрации гостей полносервисного отеля.
2. При регистрации большого количества гостей (заезд группы туристов) постоянный клиент гостиницы высказывает в резкой форме своё неудовольствие от ожидания и вызванных данным фактом неудобств. Приведите шаблон действий, которые необходимо предпринять клерку стойки приёма и размещения для разрешения подобного конфликта в пользу гостиничного комплекса.
3. Какой ответ клерк ресепшен должен дать гостю в случае, когда тот просит об услуге, непредусмотренной стандартами компании, но которую фактически можно выполнить на данный момент. Обоснуйте свой выбор. Проанализируйте варианты последствий положительного и отрицательного ответа служащего гостиничного комплекса.
4. В тарелке с пастой, заказанной постояльцем отеля, им был обнаружен кусочек ногтя. Ваши действия:
 - а) в случае, если Вы официант;
 - б) в случае, если Вы среднее управленческое звено (сменный менеджер);
 - в) в случае, если Вы управляющий рестораном;
 - г) в случае, если Вы управляющий другого департамента гостиничного комплекса, волей проведения вовлечённый в данную ситуацию.
5. Вы администратор ресторана, работающего по стандартам гостиничного комплекса. Кому Вы отдадите предпочтение: гостю стоящему перед Вами или гостю, разговаривающему с Вами по телефону? Чем данная ситуация отличается от аналогичной в отдельно стоящем ресторане? Приведите шаблон Ваших действий.

Примеры тестов для контроля знаний

1. Сопутствующие услуги это:
 - а) хранение багажа

- б) отправка и получение писем и телеграмм
 - в) медицинская помощь
 - г) организация продажи билетов**
 - д) экскурсионное обслуживание**
 - е) прокат автомобилей**
2. Бесплатные услуги:
- а) побудка**
 - б) доставка цветов
 - в) заказ мест в ресторанах города
 - г) доставка корреспонденции**
 - д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
 - е) вызов такси**
3. Служба приема и размещения включает:
- а) специалистов отдела бронирования**
 - б) сотрудников телефонной службы
 - в) горничных
 - г) службу прачечной и химчистки
 - д) бухгалтерию
 - е) отдел продаж банкетных залов
4. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:
- а) решением финансовых вопросов
 - б) вопросы кадрового обеспечения
 - в) вопросы благоустройства территории
 - г) вопросы бронирования**
 - д) поддержание санитарного состояния номеров
 - е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

Тематика докладов, рефератов, эссе:

1. Поведение потребителей в момент выбора товаров или услуг.
 2. Специфические аспекты покупки услуг.
 3. Взаимосвязь товара и услуги с грамотно организованным производственным процессом. Проблемы современного менеджмента
 4. Преимущества гостиничных цепей. Преимущества и недостатки малого гостиничного бизнеса.
 5. Традиционные средства размещения. Нетрадиционные средства размещения.
 6. Факторы, способствующие развитию дополнительных средств размещения. Достоинства и недостатки дополнительных средств размещения.
 7. Отели и мотели на автостраде.
 8. Казино-отели.
 9. Отели с полным диапазоном обслуживания.
 10. Категории полносервисных отелей. Экономичные и бюджетные гостиницы.
 11. Отели длительного обслуживания гостей.
- Основные функции департаментов гостиничного комплекса.
12. Технологический цикл обслуживания гостей.
 13. Генеральный менеджер и его роль в деятельности гостиничного комплекса.
 - Разработка состава меню. Бары. Карта вин и напитков.
 14. Банкетная служба. Служба обслуживания в номерах.
 15. Цены и ценовая политика департамента еды и напитков.
 16. Современные тенденции развития внутриотельного гостиничного бизнеса.
 - Стимулы эффективного труда.
 17. Карьера и гостиничный бизнес.

Вопросы к экзамену

1. Основные направления организации гостиничного и ресторанного бизнеса.
2. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства.
3. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
4. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
5. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
6. Международные нормативно-правовые акты гостиничного сервиса.
7. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг.
8. Стандартизация и классификация средств временного размещения
9. Особенности современного гостиничного предпринимательства
10. Особенности сотрудничества и взаимоотношений гостиничных предприятий с турфирмами
11. Основные аспекты повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса.
12. Роль и необходимость эффективного кадрового обеспечения в индустрии Гостеприимства
13. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.
14. Классификация средств размещения (рекомендуемая ВТО).
15. Характеристика коллективных средств размещения.
16. Характеристика индивидуальных средств размещения.
17. Типология средств размещения.
18. Типология средств размещения.
19. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма.
20. Национальные гостиничные цепи и их характеристика.
21. Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи.
22. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы.
23. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.
24. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.
25. Дизайн и проектирование гостиничных объектов.
26. Дизайн гостиничного интерьера.
27. Особенности организации гостиничного хозяйства, Службы гостиниц и особенности их функционирования.
28. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.
29. Виды услуг, оказываемых в гостинице.
30. Предоставление бытовых и транспортных услуг в гостинице. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах.
31. Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития. Классификация ресторанов.
32. Основные типы предприятий общественного питания.
33. Организационная структура ресторана.
34. Основные подразделения и службы ресторана. Организация подбора персонала.
35. Организация обслуживания в предприятиях питания.
36. Особенности управления в ресторанном бизнесе.
37. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса.
38. Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса.
39. Особенности контакта персонала отеля с клиентами
40. Классификация номерного фонда.
41. Международные стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе.

42. Роль автоматизации и компьютеризации в гостиничном бизнесе

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Оценка дифференцированного зачета, задания выражается в баллах (при устном ответе).

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Критерии оценок тестового контроля знаний:

5 (отлично) – 71-100% правильных ответов

4 (хорошо) – 56-70% правильных ответов

3 (удовлетворительно) – 41-55% правильных ответов

2 (неудовлетворительно) – 40% и менее правильных ответов

При оценивании письменных работ (ответов на контрольные вопросы, выполнении контрольных работ, выполнении практических заданий различного вида), учитывается правильность оформления работы и требования, предъявляемые к оценкам:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» - студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» - студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» - студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. *Баранов, Б. А.* Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518335>
2. *Николенко, П. Г.* Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>
3. *Николенко, П. Г.* Организация обслуживания в организациях общественного питания : учебное пособие для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 232 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16520-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531218>
4. *Николенко, П. Г.* Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16405-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530952>
5. *Николенко, П. Г.* Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>
6. *Сологубова, Г. С.* Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513242>
7. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
8. *Чаблин, Б. В.* Оборудование предприятий общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 695 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11553-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517876>

Дополнительные источники

1. *Батраева, Э. А.* Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15495-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513647>
2. *Боброва, О. С.* Организация коммерческой деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. С. Боброва, С. И. Цыбуков, И. А. Бобров. — 2-е изд. —

Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 382 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15346-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512484>

Интернет-ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.urait.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>
3. Информационно-правовая система «Консультант Плюс» - <http://www.consultant.ru/>