

Спецификация теста
по дисциплине «Организация обслуживания в гостиничном предприятии»
для Национального квалификационного тестирования

1. Цель: Разработка тестовых заданий для Национального квалификационного тестирования в ходе аттестации педагогов, занимающих должности в организациях образования, реализующих образовательные программы технического и профессионального, послесреднего образования.

2. Задача: Определение соответствия уровня квалификации педагогов квалификационным требованиям.

3. Содержание: Тест по дисциплине **«Организация обслуживания в гостиничном предприятии»** для аттестации педагогов по специальности **10130100 - «Гостиничный бизнес»** для квалификации **3W10130101 – Администратор; 3W10130102 - Старшая горничная; 4S10130103 - Оперативный менеджер гостиницы; 4S10130104 – Супервайзер.**

№	Тема	№	Подтема
01	Понимание сущности современной гостиничной индустрии	01	Понимать настоящую структуру гостиничной индустрии
		02	Осуществлять кадровое обеспечение в гостиничной индустрии
02	Организация работы департамента «Housekeeping»	03	Разработка организационной структуры департамента «Housekeeping»
		04	Разработка стандартов департамента «Housekeeping»
		05	Контролировать эксплуатацию оборудования и инвентаря в департаменте «Housekeeping»
03	Организация работы департамента «Food and Beverage»	06	Разработка организационной структуры департамента «Food and Beverage»
		07	Разработка стандартов департамента «Food and Beverage»
		08	Контролировать эксплуатацию оборудования и инвентаря в департаменте «Food and Beverage»
04	Организация работы департамента «Front Office»	09	Разработка организационной структуры департамента «Front Office»
		10	Разработка стандартов департамента «Front Office»
		11	Контролировать эксплуатацию оборудования и инвентаря в департаменте «Front Office»
		12	Контролировать осуществление финансовых операций на стойке «Reception»
05	Организация предоставления дополнительных услуг	13	Организовывать работу бизнес-центра
		14	Организация работы службы «Guest relation»
		15	Организация транспортных услуг
		16	Организация отдыха и развлечений
		17	Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса

4. Характеристика содержания заданий:

Понимание сущности современной гостиничной индустрии. Понимать настоящую структуру гостиничной индустрии; осуществлять кадровое обеспечение в гостиничной индустрии; **Организация работы департамента «Housekeeping».** Разработка организационной структуры департамента «Housekeeping»; Разработка стандартов департамента «Housekeeping»; контролировать эксплуатацию оборудования и инвентаря в департаменте «Housekeeping»;

Организация работы департамента «Food and Beverage». Разработка организационной структуры департамента «Food and Beverage»; Разработка стандартов департамента «Food and Beverage»; контролировать эксплуатацию оборудования и инвентаря в департаменте «Food and Beverage»;

Организация работы департамента «Front Office». Разработка организационной структуры департамента «Front Office»; Разработка стандартов департамента «Front Office»; контролировать эксплуатацию оборудования и инвентаря в департаменте «Front Office»; контролировать осуществление финансовых операций на стойке «Reception»;

Организация предоставления дополнительных услуг. Организовывать работу бизнес-центра; Организация работы службы «Guest relation»; Организация транспортных услуг; Организация отдыха и развлечений; Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса.

5. Трудность тестовых заданий в одном варианте теста. тест состоит из 3-х уровней трудности: базовый уровень (А) – 25 %, средний уровень (В) – 50 %, высокий уровень (С) – 25 %.

Базовый уровень трудности характеризует воспроизведение простых знаний и навыков, позволяет провести оценки минимального уровня подготовленности обучающегося, выполнение простых действия с помощью определённых указаний, использование простых аргументов и естественнонаучных понятий.

Средний уровень трудности характеризует правильное воспроизведение основных знаний и навыков, распознавание простых моделей в новых ситуациях, умение анализировать, сравнивать, обобщать и систематизировать данные, использовать аргументы, обобщать информацию и формулировать выводы.

Высокий уровень трудности характеризует воспроизведение более сложных знаний и навыков, распознавание более сложных моделей заданий, интегрирование знаний, умений и навыков, анализ сложной информации или данных, проводить рассуждение, обосновывать и формулировать выводы, направлено на разграничение фактов и их последствий, определение значимости представленных фактов.

6. Форма тестовых заданий: тестовые задания закрытой формы с одним правильным ответом и с одним или несколькими правильными ответами.

7. Время выполнения тестовых заданий:

Продолжительность выполнения одного задания в среднем 1,5-2 минуты.

8. Оценка:

При аттестации учитывается суммарный балл тестирования.

Для заданий с выбором одного варианта правильного ответа присуждается 1 балл, в остальных случаях 0 баллов.

Для заданий с выбором нескольких правильных вариантов ответа из нескольких предложенных: за все правильные ответы получает – 2 балла,

- за одну допущенную ошибку – 1 балл,

- за допущенные 2 и более ошибки – 0 баллов.

9. Рекомендуемая литература:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания Учебник. М.: Издательский центр «Академия», 2013г.
2. «Организация гостиничного хозяйства» учебное пособие, Т.А. Джум, Н.И. Денисова, ИНФРА-М, 2012