

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ  
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ПО АНО «ПКЭИП»  
Л.Д. Джавадова  
«28» июня 2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ОПД.08 Гостиничная индустрия**

для специальности  
**43.02.10 «Туризм»**

**Форма обучения – заочная**

**Дербент 2024**

Фонд оценочных средств дисциплины разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм»

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Преподаватель ПЦК ЕСЭд  
(занимаемая должность)

Г.Ю. Казимов  
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК  
Естественнонаучных и социально-экономических дисциплин  
« 28 » 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

Г.Ю. Казимов.  
(степ., инициалы, фамилия)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>4</b>
1.1. Результаты освоения дисциплины.....	4
1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.....	4
1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	4
1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине.....	6
<b>РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>23</b>
2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине.....	23
2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	23
2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	25
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....</b>	<b>27</b>

## РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Коды Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
OK 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.		
OK 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		– историю развития гостиничной индустрии, глобальные тенденции и перспективы ее развития;
OK 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		– определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий;
OK 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– анализировать рейтинги гостиничных предприятий;	– типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию;
OK 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	– составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий.	– состав и структуру служб гостиниц, их функции;
OK 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		– принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе.
OK 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		
OK 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		

ОК 9. ПК 1.1. ПК 1.7. ПК 2.5 ПК 2.6. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. Оформлять документы строгой отчетности. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. Формировать туристский продукт. Рассчитывать стоимость туристского продукта. Взаимодействовать с туроператорами по реализации и продвижению туристского продукта. Планировать деятельность подразделения. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. Оформлять отчетно-планирующую документацию.		
--	---	--	--

## 1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является **экзамен**, который проводится в устной форме. Формат проведения зачета: устный ответ на два теоретических вопроса.

Формами текущей аттестации является проведение *контрольных работ* по темам и разделам курса дисциплины. Формат проведения контрольных работ: тестирование. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

## 1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

*Теоретический блок вопросов:*

1. Роль и значение гостиничной индустрии.
2. История развития гостиничной индустрии
3. Общая характеристика индустрии гостеприимства
4. Гостеприимство как секретный элемент обслуживания
5. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства
6. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
7. Средства размещения и их классификация
8. Классификация средств размещения по назначению
9. Гостиницы. Их классификация
10. Классификация гостиниц по уровню комфорта
11. Классификация гостиничных номеров
12. Пиктограммы гостиничного сервиса
13. Решение ситуаций по определению категории номеров в гостинице
14. Экскурсия в гостиницу города по отработке навыков классификации гостиниц
15. Технология обслуживания в сфере гостеприимства
16. Характеристика основных фаз гостевого цикла
17. Службы гостиниц, их классификация
18. Характеристика контактных служб гостиницы
19. Характеристика неконтактных служб гостиницы
20. Характеристика обязанностей работников служб гостиницы
21. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб
22. Характеристика основных предприятий питания в гостиничном сервисе
23. Организация питания в гостинице.
24. Виды завтраков, их характеристика
25. Методы обслуживания клиентов
26. Организация обслуживания в номере
27. Виды сервиса, их особенности
28. Банкеты: понятие, виды и характеристика
29. Организация подготовки и проведения банкетов
30. Особенности управления независимыми гостиницами.
31. Современные формы гостиничного бизнеса
32. Гостиничные цепи, факторы, оказывающие влияние на объединение гостиниц.
33. Гостиничные цепи мира на российском рынке
34. Франчайзинг.

#### **1.4 Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине**

**Форма рубежного контроля контрольная работа в формате тестирования**

**Задания рубежного контроля**

**Код контролируемой компетенции ОК 1-ОК 09;ПК 1.1, ПК 1.7; ПК 2.5, ПК 2.6; ПК 3.1-ПК 3.4; ПК 4.1-ПК 4.3.**

#### **Тестирование**

**1. Термин гостеприимство означает:**

- а. любезный прием гостей, радущие по отношению к гостям.
- б. туризм, отдых, развлечения
- в. организация выставок

**2. На европейском континенте Карл Великий еще в VIII в. для отдыха пилигримов создал специальные дома. Один из таких домов, это:**

- а. аббатство в Ронсевальском ущелье,**
- б. трактир Секвия Локата,
- в. отель «Ritz-Carlton».

**3. В средние века постоянные дворы чаще всего располагались ближе к:**

- а) монастырям**
- б) центру города
- в) морю, океану

**4. 1642 году в Новом Амстердаме голландской компанией Dutch East India была открыта таверна Stadt Huys, как называется сейчас этот город?**

- а. Барселона
- б. Варшава
- в. Нью-Йорк**

**5. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?**

- а. услуг**
- б. экономики
- в. политики

**6. Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:**

- а. повышение жизненного уровня населения;
- б. сохранение культурного населения;**
- в. мультиплективный эффект;

**7. Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:**

- а. расположенные в горах**
- б. расположенные в городе
- в. расположенные на морском побережье
- г. расположенные в Лас-Вегасе.

**8. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:**

- а. Транзитные
- б. целевые
- в. Курортные
- г. Туристские гостиницы.**

**9. Какая система классификации принята в РФ?**

- а. Звёздная**
- б. корон
- в. Ключей

**10. Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ...категорий.**

- а. 6
- б. 7
- в. 5**

**11. Кто формирует туристический продукт?**

**а) туроператор**

б. турагент

в. клиент

**12. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:**

а. экономические

б. социально-психологические

в. социально-административные

**г. Экономико-психологические.**

д. административно-психологические.

**13. Уберите лишнее. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:**

а. единство стиля (архитектура, интерьер);

б. единство обозначений и внешней информации;

**в. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.**

**14. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?**

1. Ориентации на жалобы клиентов.

**2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.**

3. Периодических инспекционных проверок.

**15. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право**

1. На часть доходов других членов цепи.

2. На определенную ссуду для развития бизнеса.

**3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.**

**16. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета.**

1. Люкс.

2. Апартаменты.

**3. Студио.**

**17. Неполный санузел предполагает наличие:**

**а. Умывальника и унитаза.**

б. Унитаза и душа.

в. Только умывальника.

**18. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:**

а. стандартизации,

**б. сертификации**

в. глобализации.

**19. Если в гостинице стоимость номера варьируется от 25 до 35 долларов, то к какой категории будет относится эта гостиница?**

**а. бюджетной,**

б. экономичной,

в. первоклассной

**20. Что НЕ учитывается при классификации гостиниц по уровню комфорта?**

- А. состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;  
Б. обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.  
**В. наличие униформы у персонала.**

**21. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:**

- А. оказания услуг лечебно-профилактического характера,**  
Б. занятий гольфом,  
В.очных дискотек.

**22. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование, это:**

- а. номер первой категории,  
б. сюит  
**в. апартаменты.**

**23. Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:**

- а. бизнес-класс,  
б. эконом-класс,  
**в. туристский класс.**

**24. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?**

- а. расположения отеля,  
**б. «звездности» отеля,**  
в. квалифицированности персонала.

**25. Минимальные требования к гостиницам различных категорий:**

- а. оснащение мебелью и инвентарем,**  
б. здание и прилегающая территория,  
в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

**26. К какой из мировых гостиничных цепей относится отель расположенный на берегу р. Миасс в г. Челябинске?**

- а. Marriot  
б. Carlton Ritz  
**в. Hilton**

**27. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?**

- а. аренда;  
б. управление по контракту;  
**в. управление по договору франчайзинга.**

**РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ  
ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

## **2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине.**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО). БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов: – текущего контроля успеваемости (максимальный) текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный) рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

## **2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

### ***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов. Основными критериями оценки доклада являются:

- актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- содержательность – 2 балла;
- структура и оформление доклада – 1 балл;
- четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

#### ***Критерии оценки презентации***

1. Объём презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

*Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.*

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добра рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

### **2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильно формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм ФГОС СПО от 12.12.2022 № 1100	Протокол заседания ПЦК № 06 от «28» 06-2024 года	
2.			
3.			
4			