

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
ПО АНО ПКЭИП**

Утверждаю:

Директор ПО АНО ПКЭИП

_____ Л.Д. Джавадова

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2023г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по общепрофессиональной дисциплине
ОП.ОО. 08 «Гостиничная индустрия»**

для специальности:

43.02.10 Туризм

квалификация:

специалист по туризму

г. Дербент

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) по данной учебной дисциплине разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) и учетом Профессионального стандарта.

Фонд оценочных средств по оценке результатов освоения данной учебной дисциплины представляет собой совокупность комплектов оценочных средств, предназначенных для оценки уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Настоящий Фонд оценочных средств является неотъемлемым приложением к рабочей программе данной учебной дисциплины.

На данный Фонд оценочных средств распространяются все реквизиты и материалы, утвержденные и представленные в РП по данной учебной дисциплине.

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права».

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.08 **Гостиничная индустрия** программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.10 Туризм**.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля и разработан на основании программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» и рабочей программы учебной дисциплины ОП.08 «Гостиничная индустрия».

1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы дисциплины	118
в том числе в форме практической подготовки	20
в том числе:	
теоретическое обучение	10
практические занятия	10
консультация	4
<i>самостоятельная работа</i>	98
Промежуточная аттестация в форме <i>экзамена</i>	4 семестр

1.3. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина **ОП.08 Гостиничная индустрия** относится к общепрофессиональным дисциплинам и входит в профессиональный учебный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающийся *должен уметь*:

- определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий;
- анализировать рейтинги гостиничных предприятий;
- составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий.

В результате освоения дисциплины обучающийся *должен знать*:

- историю развития гостиничной индустрии, глобальные тенденции и перспективнее развития;
- типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию;
- состав и структуру служб гостиниц, их функции;
- принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе.

2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

Освоение дисциплины ОП.08 Гостиничная индустрия направлено:

– на формирование *общих компетенций*, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

– овладение *профессиональными компетенциями*, соответствующими видам деятельности:

Предоставление турагентских услуг.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

Предоставление услуг по сопровождению туристов.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Предоставление туроператорских услуг.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Управление функциональным подразделением организации.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Реализация воспитательного содержания рабочей программы учебной дисциплины достигается посредством решения воспитательных задач в ходе каждого занятия в единстве с задачами обучения и развития личности студента; целенаправленного отбора содержания учебного материала, использования современных образовательных технологий.

Воспитательный потенциал дисциплины направлен на достижение следующих личностных результатов, составляющих портрет выпускника СПО, определенного рабочей Программой воспитания

3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины

3.1 Фонд оценочных средств позволяет оценивать:

Освоенные умения и усвоенные знания:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий;	<i>Тестирование Оценка выполнения практического задания Оценка работы на практическом занятии Оценивание защиты рефератов Оценивание презентаций</i>
анализировать рейтинги гостиничных предприятий	
составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий	
Знания:	<i>Тестирование Устный экзамен Оценка выполнения практического задания Оценка работы на практическом занятии</i>
историю развития гостиничной индустрии, глобальные тенденции и перспективы ее развития;	
типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию	
состав и структуру служб гостиниц, их функции	
принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета и экзамена	

ЛР1-ЛР14. - В ходе оценивания учитываются в том числе и личностные результаты (см.раздел 2 Программы воспитания).

3.2 Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

Промежуточная аттестация освоенных умений и усвоенных знаний по дисциплине ОП.08 Гостиничная индустрия осуществляется на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины. Экзамен проводится по разработанным заданиям для промежуточной аттестации. К критериям оценки уровня подготовки обучающегося относятся:

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой по дисциплине;
- умения обучающимся использовать теоретические знания при выполнении практических заданий;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответа при соблюдении принципа полноты его содержания.

Метод проведения аттестации - *комбинированный*

Дополнительным критерием оценки уровня подготовки обучающегося может

являться результат научно-исследовательской, проектной деятельности.

При проведении экзамена по учебной дисциплине уровень подготовки обучающихся оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала и дополнительной литературы, а также творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, проявившему полное знание программного материала, освоившему основную рекомендательную литературу, показавшему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, проявившему знания основного программного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

3.3 Перечень вопросов и типовых практических заданий для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине ОП.08 Гостиничная индустрия

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине ОП.08 Гостиничная индустрия

1. Роль и значение гостиничной индустрии.
2. История развития гостиничной индустрии.
3. Общая характеристика индустрии гостеприимства.
4. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
5. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
6. Средства размещения и их классификация.
7. Классификация средств размещения по назначению.
8. Гостиницы. Их классификация.
9. Пиктограммы гостиничного сервиса.
10. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.
11. Характеристика основных фаз гостевого цикла.
12. Службы гостиниц, их классификация
13. Характеристика контактных служб гостиницы
14. Характеристика неконтактных служб гостиницы
15. Характеристика обязанностей работников служб гостиницы
16. Характеристика основных предприятий питания в гостиничном сервисе

17. Организация питания в гостинице
18. Виды завтраков, их характеристика
19. Методы обслуживания клиентов
20. Организация обслуживания в номере.
21. Виды сервиса, их особенности
22. Банкеты: понятие, виды и характеристика
23. Организация подготовки и проведения банкетов
24. Особенности управления независимыми гостиницами
25. Современные формы гостиничного бизнеса
26. Гостиничные цепи, факторы, оказывающие влияние на объединение гостиниц
27. Гостиничные цепи мира на российском рынке
28. Франчайзинг. Франчайзинговый договор в индустрии гостеприимства
29. Экзотические отели мира
30. Виды малых гостиниц, виды дешевых модульных отелей
31. Классификация гостиничных номеров
32. Классификация гостиниц по уровню комфорта
33. Тенденции развития гостиничной индустрии в Республике Дагестан.
34. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.

3.4 Примерная тематика практических заданий

1. Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки. Гостиница «Западная» (3 *) построена в июле 2002 г. в Переяславле - Залесском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак - подарок гостиницы. К услугам гостей имеются Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично. Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол.

2. Современный санаторно-курортный комплекс (СКК): 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 м²), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд)).

Представьте схематически организационную структуру СКК, покажите функциональные взаимосвязи между его службами.

3. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех

сезонов:

- низкий (20 сентября-10 июня);
- средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).

В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?

4. Гостиница «Марс» экономического класса обладает площадью 8000 м², номерной фонд – 110 единиц, средняя площадь каждой – 18 м². Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет \$20000. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

5. Клиенты гостиницы «Аверс» (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

6. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение о качестве предоставляемых им услуг. За заполненную анкету гость получает символическую скидку в 5%. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

7. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учетасостояния номерного фонда в гостинице.

8. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основепрогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября-10 июня);
- средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет \$250, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера.

Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

9. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством.

10. В гостинице «Радуга» к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.

11. Определение звездности гостиницы и номеров в ней (используя ГОСТ Р 50645-95 «Туристско –экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»).

12. Разработка и схематическое изображение организационной структуры управления гостиничного предприятия (по выбору).

13. Разработка схем обеспечения туристов услугами административной службы.

14. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов.

15. Разработка схем обеспечения туристов в гостиничных домиках, расположенных в местах горнолыжных курортов, с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг; ее характеристика.

3.5 Задания для промежуточной аттестации в форме экзамена по дисциплине

ОП.08Гостиничная индустрия

Задание №1

1. Роль и значение гостиничной индустрии
2. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб
3. Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки. Гостиница «Западная» (3 *) построена в июле 2002 г. в Переяславле - Залесском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак - подарок гостиницы. К услугам гостей имеются Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода.

Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично. Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол

Задание №2

1. История развития гостиничной индустрии.
2. Тенденции развития гостиничной индустрии в Республике Дагестан.
3. Современный санаторно-курортный комплекс (СКК): 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 м²), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд)).

Представьте схематически организационную структуру СКК, покажите функциональные взаимосвязи между его службами

Задание №3

1. Общая характеристика индустрии гостеприимства
2. Организация обслуживания в номере
3. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября-10 июня);
- средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).

В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?

Задание №4

1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства
2. Организация питания в гостинице
3. Гостиница «Марс» экономического класса обладает площадью 8000 м², номерной фонд – 110 единиц, средняя площадь каждой – 18 м². Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет \$20000. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади

Задание №5

1. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
2. Особенности управления независимыми гостиницами
3. Клиенты гостиницы «Аверс» (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения

Задание №6

1. Средства размещения и их классификация
2. Франчайзинг. Франчайзинговый договор в индустрии гостеприимства
3. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение о качестве предоставляемых им услуг. За заполненную анкету гость получает символическую скидку в 5%. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Задание № 7

1. Классификация средств размещения по назначению
2. Классификация гостиничных номеров
3. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задание № 8

1. Гостиницы. Их классификация
2. Банкеты: понятие, виды и характеристика
3. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября-10 июня);
- средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет \$250, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Задание № 9

1. Пиктограммы гостиничного сервиса
2. Характеристика основных предприятий питания в гостиничном сервисе
3. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством

Задание № 10

1. Технология обслуживания в сфере гостеприимства
2. Современные формы гостиничного бизнеса
3. В гостинице «Радуга» к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы в гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств

Задание № 11

1. Характеристика основных фаз гостевого цикла
2. Экзотические отели мира
3. Определение звездности гостиницы и номеров в ней (используя ГОСТ Р 50645-95 «Туристско –экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»).

Задание № 12

1. Службы гостиниц, их классификация
2. Гостиничные цепи, факторы, оказывающие влияние на объединение гостиниц
3. Разработка и схематическое изображение организационной структуры управления гостиничного предприятия (по выбору).

Задание № 13

1. Характеристика контактных служб гостиницы
2. Методы обслуживания клиентов
3. Разработка схем обеспечения туристов услугами административной службы

Задание № 14

1. Характеристика неконтактных служб гостиницы
2. Виды сервиса, их особенности
3. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов

Задание №15

1. Характеристика обязанностей работников служб гостиницы
2. Гостиничные цепи мира на российском рынке
3. Разработка схем обеспечения туристов в гостиничных домиках, расположенных в местах горнолыжных курортов, с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг; ее характеристика.

4.

3.6 Тематика рефератов, проектов для текущего контроля умений и знаний

1. История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известная туристская компания).
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
4. Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
5. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.
6. Анализ административно-правовых документов в области гостиничного бизнеса в России.
7. Стандартизация в гостиничном бизнесе.
8. Гостиничные цепи: история и современность.
9. Рейтинги гостиничных цепочек мира.
10. Мировые гостиничные цепи в России.
11. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
12. Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.
13. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
14. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
15. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору).
16. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
17. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
18. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
19. Современный рынок гостиничных услуг г. Дербента (Москва, Санкт-Петербург, другие туристические центры).

**Типовые задания для текущего контроля успеваемости
Комплект тестовых заданий**

Правильные ответы обозначены +

Вариант 1.

1. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:
 - 1) (+) гостиницы
 - 2) представительства
 - 3) министерства
 - 4) страховые компании
 - 5) предприятия торговли

2. Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом:
 - 1)(+) высокая капиталоемкость
 - 2) неодновременность процессов производства и потребления
 - 3) ограниченная возможность хранения
 - 4) срочный характер
 - 5) сезонный характер спроса

3. Три типа гостиничных предприятий: заезжие дворы, таверны, пандокеи были распространены в I тыс. до н.э.:
 - 1)(+) в Древней Греции
 - 2) в Северной Германии
 - 3) в Египте
 - 4) в Марокко
 - 5) в Древнем Риме

4. В какой стране появился первый отель с лифтом и электрическим освещением:
 - 1)(+) в США
 - 2) в России
 - 3) в Казахстане
 - 4) в Греции
 - 5) в Италии

5. Подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование:
 - 1) (+) бизнес-центр
 - 2) конгресс-центр
 - 3) ресторан
 - 4) бар

6. Высшая в Греции категория De luxe соответствует:
 - 1) (+) 5*****
 - 2) 4****
 - 3) 3***
 - 4) 2**

5) 1*

7. Сколько номеров насчитывают гостиницы-гиганты:

- 1) (+) более 1000 номеров
- 2) до 100 номеров
- 3) до 300 номеров
- 4) до 500 номеров
- 5) до 50 номеров

8. Где обычно располагаются транзитные гостиницы:

- 1) (+) на окраине города
- 2) в центре города
- 3) в экологических зонах
- 4) в горах
- 5) на морском побережье

9. В античности, семейства, оказывающие прием гостей в своем доме называли:

- 1) (+) гостеприимцы
- 2) хозяева
- 3) квартирники
- 4) стражники
- 5) разбойники

10. Хостелл – это:

- 1) (+) студенческое общежитие
- 2) публичный дом
- 3) низкокатегорийная гостиница
- 4) заведение типа бара
- 5) служебное помещение отеля

11. Какая система классификации гостиниц внедрена в России:

- 1) + система звезд
- 2) система букв
- 3) система баллов
- 4) система разрядов
- 5) система «корон»

12. Гостиничные комплексы, включавших в себя загон для верблюдов и помещения для ночлега людей, окруженные крепостной стеной:

- 1) (+) караван-сарай
- 2) мотели
- 3) акватели
- 4) хижины
- 5) ботели

13. Как называется лагерь для авто-, мото- и велотуристов:

- 1) (+) кемпинг
- 2) ротель
- 3) отель-люкс

- 4) апартаменты
- 5) пансион

14. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:

- 1) (+) транзитные и целевые
- 2) постоянные и переменные
- 3) транзитные и постоянные
- 4) специфические и целевые
- 5) для туристов и для местного населения

15. 70% гостиничных сетей находятся:

- 1) (+) в США
- 2) в России
- 3) в Китае
- 4) в Канаде
- 5) в Грузии

Вариант 2.

1. Коллективные средства размещения:

- +1) дома отдыха
- +2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- б) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- +б) квартира

3. Апартаменты:

- 1) двухкомнатный номер
- 2) пары номеров
- +3) спальня, гостиная, кабинет
- 4) стандартный однокомнатный номер
- 5) номер-люкс
- б) полулюкс

4. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- +3) транзитные гостиницы

- +4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- б) малые отели

5. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- +2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- б) Китае

6. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италии
- +5) Франции
- +6) Бельгии

7. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- 1) классификация ВТО
- 2) национальная система классификации
- +3) внутригосударственная классификация
- 4) буквенная классификация
- 5) система классификации Michelin

8. Ботель-это

- 1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
- 2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
- 3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
- +4) небольшая гостиница на воде
- 5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
- б) отель, состоящий из квартир

9. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1) санатории.
- +2) пансионаты
- +3) мотели.
- +4) общежития.

5) базы отдыха.

б) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

10. В России классификацией гостиниц занимаются

- 1) юридические лица
- +2) аккредитованные государством организации
- 3) физические лица
- 4) коммерческие организации
- 5) министерство юстиции

11. Классификация гостиниц и иных средств размещения включает в себя:

- 1) Рассмотрение организацией, прошедшей аккредитацию в установленном порядке заявления и документов, предусмотренных соответствующей системой классификации
- 2) Оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации
- 3) Оформление результатов оценки объектов туристской индустрии
- 4) Принятие аккредитованной организацией по результатам оценки решения о присвоении объекту туристской индустрии категории
- +5) Все варианты ответов

12. Знак категории гостиницы и иного средства размещения

- 1) Красные звезды на белом фоне
- +2) Золотые звезды на серебристом фоне
- 3) Черные звезды на золотистом фоне
- 4) Буквы А В С Д на табличке фасада
- 5) Золотые ключи, скрещенные между собой на лацкане воротника консьержа

13. Что из перечисленного относится к подходам к определению качества услуг?

- 1) канализация
- +2) доступность
- 3) отопление
- 4) правильное оказание услуг

14. Содержание услуги размещения - это:

- +1) размещение в номерах
- +2) уборка в номерах
- +3) предоставление питания в ресторане
- 4) химчистка одежды

15. Загрузка гостиницы зависит от:

- +1) сезона
- +2) экономической ситуации в стране
- 3) погоды
- 4) конкурентов

Вариант 3.

+1. Организационная структура ставит цели...

- 1) Распределение труда
- 2) Размещение гостей

- 3) Различие гостиниц
- 4) Закрепление сотрудников за конкретными подразделениями

2. Базовым принципом организационной структуры является

- 1) определение ролей и взаимоотношений
- 2) Определение задач и обязанностей
- 3) Определение каналов
- +4) Различие гостиниц по разным факторам

3. Какая служба имеется в структуре любой гостинице

- 1) Бельевая
- +2) Коммерческая
- 3) Множительная
- 4) Складская

4. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием

- 1) Служба приема и размещения
- 2) Вспомогательная служба
- +3) Административно-управленческая
- 4) Инженерно-техническая

5. Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования

- +1) Коммерческая
- 2) Обслуживание номерного фонда
- 3) Вспомогательная
- 4) Общественного питания

6. Какая служба занимается вопросами приема гостей, бронью

- 1) Коммерческая
- +2) Служба размещения
- 3) Инженерно-техническая
- 4) Общественного питания

7. Какая служба обслуживает туристов в номерах

- 1) Вспомогательная
- 2) Инженерно-техническая
- +3) Обслуживание номерного фонда
- 4) Служба приема и размещения

8. Какая служба обслуживает гостей в кафе

- 1) Служба приема и размещения
- 2) Коммерческая

- 3) Вспомогательная
- +4) Общественного питания

9. Какая служба создает условия для функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования

- 1) Приема и размещения
- +2) Инженерно-техническая
- 3) Вспомогательная
- 4) Общественного питания

10. Какая служба занимается услугами прачечной и химчистки

- +1) Вспомогательная
- 2) Инженерно-техническая
- 3) Приема и размещения
- 4) Общественного питания

Вариант 4.

1. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- +6) квартира

2. Консьержи предоставляют следующие виды

услуг: 1) аренда помещений для конференций

2) международная спутниковая связь

+3) заказ железнодорожных билетов

+4) резервирование мест в

ресторанах 5) Интернет

3. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

+1) обслуживание гостей в

номерах 2) бронирование номеров

3) вопросы по организации презентаций

4) оказание услуг справочной службы

5) изучение и анализ потребности

клиентов

6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

4. Основные функции финансовой службы:

1) прием гостей

2) оказание бытовых

услуг

+3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью

4) ремонт и строительство

5) оказание транспортных услуг

6) контроль за работой системы кондиционирования

5. Основные функции инженерно-технической службы:

1) услуги парикмахерской

+2) создание условий для функционирования электротехнических устройств

3) услуги спортзала

4) услуги

портного

5) торговые

киоски

6. Основные функции коммерческой службы:

+1) оперативное и стратегическое

планирование 2) косметический кабинет

3) спортивно-оздоровительный

центр 4) массаж

5) прием и размещение гостей

6) бронирование

7. Основные функции вспомогательных служб:

- 1) изучение потребностей клиентов
- 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- +3) тренажерные залы
- +4) услуги прачечной
- 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- 6) регистрация гостей

8. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- +2) услуги бизнес-центра
- 3) вопросы правового обеспечения
- 4) визовая поддержка
- 5) противопожарная безопасность
- 6) расчет клиента и выезд гостя

9. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- 1) кассиру
- 2) управляющему
- +3) горничной
- 4) менеджеру по бронированию
- 5) бухгалтеру

10. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- 1) по часам
- +2) по звездам
- +3) по коронам
- +4) по буквам
- 5) по знакам
- 6) по очкам

11. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- +2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

12. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- 1) административная служба
- +2) служба управления номерным фондом
- 3) служба приема и размещения

- 4) хозяйственная служба
- 5) коммерческая служба
- 6) инженерно-техническая служба

13. Бесплатные услуги:

- +1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) заказ мест в ресторанах города
- +4) доставка корреспонденции
- +5) предоставление в номер кипятка
- б) вызов такси

14. Доставка кулинарной продукции и организация ее потребления непосредственно на рабочих местах и на дому называется:

- +1) room-service
- 2) кейтеринг;
- 3) кейтеринг;
- 4) каттеринг

15. Ресторан в нормативных документах определяется как:

- 1) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв
- +2) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий
- 3) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления
- 4) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее: качество выполнения практической части работы; качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает и выполняет его не полно, непоследовательно, допускает неточности в работе, в применении теоретических знаний на практике.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания по дисциплине, допускает ошибки, не может практически применять теоретические знания.

Выполнение тестовых заданий оцениваются по 5-тибальной шкале

Оценка «5» (отлично) выставляется за 90-100% правильных ответов.

Оценка «4» (хорошо) выставляется за 70-89% правильных ответов.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется за 50-69% правильных ответов.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если правильных ответов меньше 50%.

Информационное обеспечение обучения
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Федеральные законы и нормативные документы
(в действующей редакции (на момент изучения дисциплины))

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (с изменениями на 8 июня 2020 года)
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020)
3. ГОСТ Р 51185-2014. НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основная литература

1. **Кусков А. С.** Основы туризма: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. — Москва: КноРус, 2019. — 396 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.
2. **Баумгартен Л. В.** Менеджмент в туристской индустрии: учебник / Л. В. Баумгартен. — Москва: ИНФРА - М, 2019. — 236 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.
3. **Косолапов А.Б.** Организация туристской деятельности: учебник / Косолапов А.Б. — Москва: КноРус, 2020. — 304 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.
4. **Чудновский А.Д.** Управление индустрией туризма России в современных условиях: учебное пособие / Чудновский А.Д., Жукова М.А. — Москва : КноРус, 2020. — 416 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. **Гладилин В.А.** Организация и менеджмент в туризме: учебно-практическое пособие / В.А. Гладилин. — Москва: Русайнс, 2021. — 119 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.
2. **Шабашова, Л. А.** Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь: Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86406>

Дополнительные источники:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>
2. Налоговый кодекс Российской Федерации. // [Электронный ресурс] / Режим до-ступа: <http://consultant.ru>
3. Трудовой кодекс Российской Федерации. // [Электронный ресурс] / Режим до-ступа: <http://consultant.ru>
4. Федеральный закон от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».// [Электронный ресурс] / Режим доступа:<http://base.consultant.ru>

5. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».[Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

6. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430793>

7. Герасимова, О.О. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие для среднего специального образования / О.О. Герасимова. - Минск: РИПО, 2019. - 271 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1056278> .

8. Касьяненко, Т. Г. Анализ и оценка рисков в бизнесе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. Г. Касьяненко, Г. А. Маховикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 381 с. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/429508>

9. Морозов, М. А. Экономика туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430792>

10. Пилипенко, Н. Н. Словарь предпринимателя / Пилипенко Н.Н., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2018. - 580 с.: ISBN 978-5-394-02677-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430361>

11. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Сергеев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 475 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/442446>

Интернет-ресурсы

1. <http://tourexpi.com/ru/index.html> Интернет сайт для турагентств и туристов. Сайт содержит информацию о международном туристическом рынке и рассчитан на специалистов туристического бизнеса из разных стран.

2. <http://www.travel.ru/search/result.html>. Информационный сайт Travel. На сайте представлена вся справочная информация о туризме и путешествиях.

3. <http://www.russiatourism.ru/files>. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации. База данных содержит статистические данные и практические сведения по внутреннему и выездному туризму.

4. <http://www.rstnw.ru/zakons.html>. На сайте представлена законодательная база в туристской индустрии Российской Федерации.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Справочно-правовые системы

1. Консультант Плюс

Интернет-ресурсы:

1. Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROОбразование»// www.profspo.ru /.

2. Электронная библиотечная система BOOK.ru // www.book.ru /.

3. Система дистанционного обучения «Прометей 5.0»// www.prometeus.ru /.