

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра технологии и товароведения пищевой продукции

Рег. № ТОРД. 03-74014
« 07 » 10 20 22 г.

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

Протокол от « 5 » 10 20 22 г. № 3

Заведующий кафедрой

С.Л. Гаптар
(подпись) С.Л. Гаптар

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.В.ДВ.9.1 Гостиничный сервис

Направление подготовки: 19.03.04. Технология продукции и организация
общественного питания

профиль: Технология и организация ресторанного дела

основной вид деятельности: научно-исследовательский

дополнительный вид деятельности: производственно-технологический

Новосибирск 2022

Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Предмет и содержание дисциплины «Гостиничный сервис»	ОПК-5, ПК-1, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
2	Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства	ОПК-5, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
3	Общая характеристика организационно-управленческой структуры мирового гостиничного комплекса	ОПК-5, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
4	Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.	ОПК-5, ПК-1, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
5	Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма	ОПК-5, ПК-6	Коллоквиум. Собеседование. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
6	Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.		
7	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	ОПК-5, ПК-1, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
8	Основные службы современного отеля. Особенности организации гостиничного хозяйства.	ОПК-5, ПК-1, ПК-6	Коллоквиум. Собеседование. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
9	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.		
10	Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления качества услуг.		
11	Технология обслуживания гостей во время проживания		
12	Технология организации питания в гостинице		
13	Технология управления персоналом в гостиничном бизнесе. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице		
14	Эффективность работы гостиницы		

Примерный перечень вопросов для коллоквиумов и собеседования

Тема 1. Введение в индустрию гостеприимства. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.

1. Назовите основные этапы развития индустрии гостеприимства. История возникновения гостиничного хозяйства.
2. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации.
3. История развития системы классификации гостиниц и иных средств размещения в России. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц.
4. Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи.
5. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.
6. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства.
7. Роль и значение гостинично-ресторанного хозяйства в социально-экономическом развитии страны.

Тема 2. Основные определения гостиничного хозяйства. Гостиничные ассоциации.

1. Индустрия гостеприимства и туристская индустрия: их взаимосвязь и взаимодействие.
2. Гостеприимство, как главный принцип гостиничного хозяйства.
3. Взаимосвязь понятий гостеприимства и качества гостиничных услуг.
4. Факторы, оказывающие влияние на качественное обслуживание в гостиничном предприятии.
5. Гостиница, гостиничные номера.
6. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания.
7. Национальные гостиничные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы.
8. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.

Тема 3. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.

Типология гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

1. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.
2. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения.
3. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.
4. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.
5. Особенности системы классификации гостиниц в РФ. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.
6. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц и иных средств размещения (мини-отели, ротели, флотели, апартаменты, хостелы и др.).

Тема 4. Номерной фонд. Бронирование. Гостиничный контракт.

1. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров в РФ.
2. Европейский стандарт классификации номеров. Взаимосвязь категории средств размещения и цены размещения.
3. Гостиничный контракт. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
4. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
5. Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация.
6. Правила размещения и приема гостей.
7. Порядок регистрации иностранных граждан.

8. Учет использования номерного фонда, основная документация. Правила расчета с проживающими в гостинице.
9. Технология работы службы бронирования и размещения.
10. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования.
11. Процедура заезда гостя. Паспортно-визовая служба. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ.

Тема 5. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Особенности рынка гостиничных услуг. Классификация туризма.

1. Понятие «гостиничный продукт» и «гостиничных услуг».
2. Виды услуг, оказываемых в гостинице, их характеристика и особенности.
3. Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах. Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги.
4. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг. Циклы обслуживания гостей в отелях.
5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Организация бытового обслуживания.
6. Транспортные услуги. Трансфер.
7. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
8. Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.
9. Прогрессивные технологии обслуживания. Ведение учета оказанных услуг. Порядок расчета по всем видам услуг.
10. Особенности маркетинга в гостиничном хозяйстве.
11. Сегментация рынка гостиничных услуг.
12. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.
13. Тенденции развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом.
14. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
15. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ.
16. Основы классификации туризма. Международный туризм. Внутренний туризм.
17. Организованный и неорганизованный туризм.
18. Индивидуальный и групповой туризм. Коммерческий и социальный туризм.
19. Экологический туризм. Агротуризм. Событийный туризм и др.

Тема 6. Особенности организации гостиничного хозяйства. Основные службы современного отеля.

1. Организационная структура современной гостиницы.
2. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.
3. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности.
4. Управленческая структура современного отеля, основные подразделения и их функции.
5. Административная служба. Функции руководителей высшего звена управления.
6. Финансовая и коммерческая службы.
7. Служба приема и размещения.
8. Отдел маркетинга и продаж.
9. Хозяйственная служба.
10. Инженерная служба.
11. Служба безопасности.
12. Отдел закупок.
13. Служба питания.
14. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия.
15. Отдел персонала. Стандарты работы служб отеля.

Тема 7. Современные формы управления в гостиничном бизнесе. Общая характеристика организационно-управленческой структуры гостиничного хозяйства.

1. Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве.
2. Линейная структура управления.

3. Функциональная структура управления.
4. Линейно-функциональная структура управления.
5. Дивизионные структуры управления.
6. Матричная структура управления.
7. Доход и управление качеством.
8. Компьютеризация гостиничного бизнеса.
9. Применение информационных технологий в сфере управления гостиничным хозяйством.
10. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников.
11. Управление по контракту – особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников.
12. Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.
14. Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития. Определение таймшерного отдыха, особенности его организации.
15. Структура таймшерного бизнеса. Особенности таймшера в РФ.
16. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
17. Ведущие международные гостиничные группы. Международные гостиничные операции.
18. Новые направления развития в мировом гостиничном бизнесе.
19. Стратегия международной гостиничной сети.
20. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.

Тема 8. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиниц.

1. Состав и площади помещений современного отеля.
2. Состав и площади помещений номерного фонда и помещений общего пользования.
3. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества.
4. Санитарно-техническое оборудование: общие требования.
5. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация.
6. Система кондиционирования воздуха. Вентиляция, отопление.
7. Освещение помещений гостиниц.
8. Лифты и другие виды механического транспорта в гостиничных предприятиях.
9. Содержание бельевого хозяйства и др.

Тема 9. Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления услуг

1. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории.
2. Технология обслуживания гостиничного фонда.
3. Гостиница как объект проектирования и строительства.
4. Контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.
5. Технология обеспечения безопасности в гостинице. Системы контроля доступа гостей в помещения отеля.
6. Интерьер и озеленение гостиницы.
7. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования.
8. Требования к экологии в современной гостинице.

Тема 10. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. Технология организации питания в гостинице.

1. Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов.
2. Виды и типы обслуживания. Методы и формы обслуживания.
3. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.
4. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей.

5. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей.
6. Соблюдение требований гигиены при обслуживании.
7. Технология и правила расчетов с клиентами.
8. Процедура обслуживания особых мероприятий.
9. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.

Тема 11. Экономика впечатлений и её основы.

1. Теория и методология экономики впечатлений.
2. Предпосылки формирования экономики впечатлений как особого направления сферы услуг.
3. Генезис экономики впечатлений. Общемировые тенденции превращения сферы услуг в доминирующий сектор народного хозяйства.
4. «Сервисная революция».
5. Впечатление как продукт, его специфические особенности.
6. Ключевые концепции экономики впечатлений.
7. Тенденции и тренды в системе глобального туризма.
8. Глобализация рынка и туризма как мир ощущений.
9. Основополагающая теория 4Р.

Тема 12. Эффективность работы гостиницы: основные показатели эффективности деятельности.

1. Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном и ресторанном бизнесе.
2. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива.
3. Критерии эффективности работы.
4. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия.
5. Разработка программы и методики экономического анализа.
6. Методика проведения анализа деятельности гостиничного и ресторанного предприятия: основные этапы и методы.
7. Ценовая политика гостиничного комплекса.
8. Критерии оценки качества сервиса.
9. Внутренние и внешние факторы ценообразования. Тарифная политика.

Тема 13. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.

1. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом.
2. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент.
3. Европейские стандарты руководства персоналом. Российская система руководства.
4. Взаимосвязь качества персонала и обслуживания в гостинице.
5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.
6. Система мотивации в гостиничном бизнесе.
7. Оценка, аттестация, повышение квалификации и карьерный рост персонала.
8. Человеческий потенциал, трудовой потенциал.
9. Модель управления трудовым потенциалом предприятия индустрии гостеприимства.
10. Управление конфликтными ситуациями. Устранение типичных недочетов в работе персонала.
11. Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Принципы профессионального поведения сотрудника. Культура речи.
12. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.
13. Должностные инструкции в гостиничном предприятии.
14. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей.
15. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения.
16. Культура межличностного общения. Этикет в отношении с клиентами.
17. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

- **оценка «отлично»** выставляется студенту, если он ответил на все заданные вопросы правильно.
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он допустил несколько неточностей в ответах на заданные вопросы.
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он ответил правильно на половину заданных вопросов.
- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не ответил правильно ни на один заданный вопрос.

Варианты контрольных работ для бакалавров очной формы обучения

1. Национальные особенности гостиничного сервиса (классификация гостиниц, требования к номерному фонду, организация отдыха и питания) в отдельных странах мира.
2. Особенности оказания гостиничных услуг в России туристам из отдельных стран мира
3. Достопримечательности и курортные города в отдельной стране мира

Варианты контрольных работ для бакалавров заочной формы обучения

1. Управление качеством. Измерение и контроль (измерение процесса выполнения стандартов). Выявление и использование скрытых резервов в работе персонала, технологических процессах.
2. Конкуренция. Разница между отелями. Проверка конкурентов.
3. Гостиничный рынок в Новосибирске. Современное состояние. Тенденции развития.
4. Современные тенденции в мировой практике гостиничной индустрии.
5. Фирменный стиль: одежда, визуальная информация, издания.
6. Документы, определяющие правила и стандарты, принятые в гостинице.
7. Гласные и негласные правила в гостинице.
8. Корпоративные стандарты, принятые в гостиничном бизнесе.
9. Работа в команде (эффективное взаимодействие всех служб и подразделений гостиницы).
10. Персонал – как выразитель имиджа гостиницы.
11. Управление конфликтами (персонал, гости).
12. Требования, предъявляемые к работе персонала в гостинице.
13. Стандарты обслуживания для всех служб гостиницы.
14. Рынок гостиничных услуг г. Москвы. Современное состояние и перспективы развития.
15. Стандартизация и сертификация гостиничных и ресторанных услуг.
16. Основные функции и особенности деятельности подразделений гостинично-ресторанного предприятия.
17. Мотивация трудовой деятельности в гостинично-ресторанном хозяйстве.
18. Выбор информационной системы управления предприятием индустрии гостеприимства и туризма: основные этапы, особенности и оценка эффективности.
19. Профессиональное обучение персонала индустрии гостеприимства.
20. Глобальные системы бронирования. История развития, способы подключения, особенности применения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

- **оценка «Зачтено»** выставляется студенту, если им даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов, показан *достаточный* уровень освоения компетенций;
- **оценка «Не зачтено»** выставляется студенту, если ответы представляют собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросам, студент не осознает связь вопроса с другими объектами дисциплины, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к

коррекции ответа бакалавра, или ответ на вопрос полностью отсутствует или отказ от ответа, показан *не достаточный* уровень освоения компетенций.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. История возникновения гостиничного хозяйства.
2. Назовите основные этапы развития индустрии гостеприимства.
3. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации.
4. История развития системы классификации гостиниц и иных средств размещения в России. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц.
5. Гостиничные цепи: преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи.
6. Национальные гостиничные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы.
7. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.
8. Индустрия гостеприимства и туристская индустрия: их взаимосвязь и взаимодействие.
9. Гостеприимство, как главный принцип гостиничного хозяйства.
10. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства.
11. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания.
12. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.
13. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.
14. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.
15. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.
16. Особенности системы классификации гостиниц в РФ. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.
17. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц и иных средств размещения (мини-отели, ротели, флотели, апартаменты, хостелы и др.).
18. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров в РФ.
19. Европейский стандарт классификации номеров. Взаимосвязь категории средств размещения и цены размещения.
20. Гостиничный контракт. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
21. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
22. Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация.
23. Правила размещения и приема гостей.
24. Технология работы службы бронирования и размещения.
25. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования.
26. Понятие «гостиничный продукт» и «гостиничных услуги».
27. Виды услуг, оказываемых в гостинице, их характеристика и особенности.
28. Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах. Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги.
29. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Организация бытового обслуживания.
30. Транспортные услуги. Трансфер.
31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.
33. Особенности маркетинга в гостиничном хозяйстве.
34. Сегментация рынка гостиничных услуг.
35. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.

36. Основы классификации туризма. Международный туризм. Внутренний туризм. Организованный и неорганизованный туризм. Индивидуальный и групповой туризм. Коммерческий и социальный туризм. Экологический туризм. Агротуризм. Событийный туризм и др.
37. Организационная структура современной гостиницы.
38. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.
39. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности.
40. Управленческая структура современного отеля, основные подразделения и их функции.
41. Административная служба. Функции руководителей высшего звена управления. Финансовая и коммерческая службы.
42. Служба приема и размещения. Отдел маркетинга и продаж. Хозяйственная служба.
43. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания.
44. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия.
45. Отдел персонала. Стандарты работы служб отеля.
46. Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве. Линейная структура управления. Функциональная структура управления.
47. Линейно-функциональная структура управления. Дивизионные структуры управления. Матричная структура управления.
48. Состав и площади помещений современного отеля.
49. Состав и площади помещений номерного фонда и помещений общего пользования.
50. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества.
51. Санитарно-техническое оборудование: общие требования. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация.
52. Система кондиционирования воздуха. Вентиляция, отопление. Освещение помещений гостиниц.
53. Лифты и другие виды механического транспорта в гостиничных предприятиях. Содержание бельевого хозяйства и др.
54. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории.
55. Технология обслуживания гостиничного фонда.
56. Гостиница как объект проектирования и строительства.
57. Контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.
58. Интерьер и озеленение гостиницы.
59. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования.
60. Требования к экологии в современной гостинице.
61. Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов.
62. Виды и типы обслуживания. Методы и формы обслуживания.
63. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.
64. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей.
65. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей.
66. Соблюдение требований гигиены при обслуживании.
67. Технология и правила расчетов с клиентами.
68. Процедура обслуживания особых мероприятий.
69. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
70. Теория и методология экономики впечатлений.
71. Предпосылки формирования экономики впечатлений как особого направления сферы услуг.
72. Генезис экономики впечатлений. Общемировые тенденции превращения сферы услуг в доминирующий сектор народного хозяйства.
73. «Сервисная революция». Впечатление как продукт, его специфические особенности.
74. Ключевые концепции экономики впечатлений. Тенденции и тренды в системе глобального туризма.
75. Глобализация рынка и туризма как мир ощущений. Основополагающая теория 4Р.

76. Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном и ресторанном бизнесе. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива.
77. Критерии эффективности работы. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия.
78. Разработка программы и методики экономического анализа. Методика проведения анализа деятельности гостиничного и ресторанного предприятия: основные этапы и методы.
79. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом.
80. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент.
81. Система мотивации в гостиничном бизнесе.
82. Оценка, аттестация, повышение квалификации и карьерный рост персонала.
83. Человеческий потенциал, трудовой потенциал.
84. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.
85. Должностные инструкции в гостиничном предприятии.
86. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей.
87. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения.
88. Культура межличностного общения. Этикет в отношении с клиентами.
89. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией.
90. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы).

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

- **оценка «отлично»** выставляется бакалавру, если им даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы в билете, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов;

- **оценка «хорошо»:** бакалавром даны полные ответы на поставленные вопросы, ответ структурирован, логичен, но могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные бакалавром с помощью преподавателя;

- **оценка «удовлетворительно»:** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ, логика и последовательность изложения нарушены, допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, в ответе отсутствуют выводы;

- **оценка «неудовлетворительно»:** ответ бакалавра представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, бакалавр не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа бакалавра, или ответ на вопрос полностью отсутствует или отказ от ответа.

ЗАДАНИЯ

ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

ОПК-5 - Готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов

1. Гостиница – это ...:

- А) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
- Б) помещение, принадлежащее муниципальному образованию, индивидуальному предпринимателю или федерального значения с обязательным наличием ресторана, конференц-залов и спортивных помещений;
- В) любой объект, предназначенный для проживания туристов, например: турбаза, площадка для кемпинга и др.

Ответ: А.

2. Расставьте знаки соответствия

А) постоянного и временного проживания;

- 1) По времени пребывания гостя Б) кемпинги, дома отдыха, туристские приюты;

гостиницы подразделяют на:

В) транзитные и целевые гостиницы.

2) По продолжительности работы пребывания клиентов;

Г) для кратковременного и для длительного

гостиницы подразделяют на:

Д) круглогодичные, односезонные, двухсезонные

Ответ: 1А, 2Д.

3. Гостиницы для временного пребывания подразделяют на

А) транзитные, делового назначения, для отдыха;

Б) кондоминиумы и таймшерные;

В) специализированные, общедоступные.

Ответ: А.

4. Расставьте знаки соответствия между видом туризма и его характеристикой:

1) Культурно-познавательный туризм ...:

А) как правило, связан с проведением в различных городах мира карнавалов, фестивалей, приуроченных к определенным датам, такой вид туризма имеет и второе название – городской туризм;

2) Бальнеологический туризм...:

Б) является деятельностью, которая проходит в контакте с природой, жизнью в лагере или маленьких поселках;

3) Сельский туризм или движение «отдыхаем дома»...:

В) знакомит туриста с культурными ценностями, расширяет его культурный кругозор, при этом турист получает знания, соотносясь с собственными культурными запросами собственному выбору.

4) Событийный туризм:

Г) этот вид туризма состоит в организации путешествий для сотрудников туристических фирм для отдыха и развлечения с целью поощрения их профессионального усердия и усиления мотиваций;

5) Поощрительный туризм:

Д) имеет определенную направленную мотивацию и связан с культурными и культовыми целями;

6) Религиозный туризм...:

Е) эта деятельность сопряжена с пешими экскурсиями по природным объектам, изучением флоры и фауны, занятиями речным спортом, путешествиями по горам и озерам, с организацией курсов национальной кухни и др. Проживание при таком туризме осуществляется в загородных домах, которые приспособлены для этих целей: имеется кухня, столовая и другие услуги;

Ж) туризм, связанный с термальными и лечебными водами; сущность такого туризма – состоит в употреблении минеральной воды и медико-оздоровительных процедурах, которые осуществляются под медицинским контролем

Ответ: 1В, 2Ж, 4А, 3Е, 5Г, 6 Д.

5. Дайте определение понятию: Средства размещения туристов – ...это..:

6. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 м² (без учета площади санузла, лоджии, балкона), рассчитанный на проживание одного/двух человек с мини-кухней (панель электроплиты, вытяжка, микроволновая печь, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)

7. Чем отличаются гостиничные номера первой и второй категорий?

8. Перечислите основные и вспомогательные службы в структуре гостиничного предприятия:

ПК-1 - Способностью использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания

1. Средства размещения делятся на следующие категории:

А) коллективные и индивидуальные;

Б) гостиницы, придорожные отели, плавучие отели и др.;

В) бюджетные гостиницы, гостиницы туристского класса, отели среднего класса, гостиницы первого класса и гостиницы высшей категории.

Ответ: А.

2. Расставьте знаки соответствия между средством размещения и его характеристикой:

- | | |
|---|---|
| | А) средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями. |
| 1) Специализированные средства размещения – это...: | Б) это жилище: квартиры, виллы, особняки, коттеджи), используемые посетителями-резидентами, в том числе и апартаменты, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками или знакомыми; |
| | В) номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования. |
| 2) Коллективное средство размещения – это ...: | Г) здания и помещения, находящиеся в частной собственности и сдаваемые в наем/аренду туристам, а также организациям и индивидуальным предпринимателям, оказывающим услуги по временному размещению. |
| | Д) гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные заведения; пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития и т. п. |
| 3) Индивидуальные средства размещения – это...: | Е) объекты туристской индустрии, оказывающие услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы или направлением деятельности. |

Ответ: 1Ж, 2Д, 3Е.

3. Различают гостиницы по числу постоянных спальных мест (вместимости):

А) курортные, бюджетные, туристские;

Б) малые, средние, крупные;

В) гостиницы первого класса, высшей категории и экстра-класса.

Ответ: Б.

4. Торговые залы ресторанов и кафе по характеру композиционно-планировочного решения интерьера можно разделить на 3 типа:

А) панорамные; залы, где объектом наблюдения может быть как интерьер, так и внешняя среда; залы, где объектом наблюдения является какая-либо часть интерьера;

Б) тип залов, в которых объектом наблюдений являются стены, ширмы, панно; залы, где объектом наблюдения может быть растения, вазы для цветов и другие объекты;

В) залы в необычном месте – на телебашне, на борту парусника, на горе и т.д..

Ответ: А.

5. Перечислите категории гостиниц, принятых Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" № 1860 от 18 ноября 2020 г.:

6. Перечислите основные виды и формы туризма

7. Дайте определение понятию Агротуризм:

8. В чем заключается главное отличие при предоставлении гостиничных услуг по гостиничному контракту индивидуальным клиентам и группе клиентов?

ПК-6 - Способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания

1. Расставьте знаки соответствия между номером средства размещения и его характеристикой

- | | |
|--|---|
| 1) Номер сьюит – это номер...: | А) в средстве размещения площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек; |
| | Б) в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование; |
| | В) в гостинице площадью не менее 75 м ² (без учета площади санузлов, лоджии, балкона), состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с широкой двуспальной кроватью (размером 200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом. |
| 2) Номер джуниор-сьюит – это номер...: | Г) номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек; |
| | Д) однокомнатный, площадью не менее 25 кв. м, рассчитанный на проживание одного/двух человек, с неполным санузлом, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве |

3) Номер первой категории - это номер....:

гостиной/столовой/кабинета;

Е) номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования;

Ответ: 1В, 2Д, 3Е.

2. Отель – это тип гостиничного предприятия:

А) среднего класса, вместимостью от 400 до 2000 мест, располагающееся в центре города или городской черте. Предлагает широкий набор услуг и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций.

Б) находящееся в отдельно стоящем здании или в отдельной части здания, с номерным фондом более 15 номеров и обязательным предоставлением завтрака;

В) малое или среднее по вместимости, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий сервис самым требовательным клиентам.

Характерна высокая цена номера, включающая все возможные виды обслуживания. Номера имеют несколько комнат, непременно гостиную и изолированную спальню. В некоторых номерах люкс есть кухня с холодильником и встроенным мини-баром.

Ответ: Б.

3. Мотель – это:

А) вид придорожных гостиниц с автостоянкой и комплексом услуг для путешествующих на автотранспорте туристов;

Б) вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании или в отдельной части здания, с номерным фондом от 3 до 15 номеров включительно и обязательным предоставлением завтрака;

В) курортные гостиницы, расположенные на спа-курорте и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов.

Ответ: А.

4. Срок пребывания гостя в отеле измеряется:

А) Днями;

Б) Сутками;

В) Ночами.

Ответ: Б.

5. Предварительная оплата в форме депозита – это....:

6. Предварительная оплата в форме задатка – это...

7 Перечислите основные группы помещений в гостиничном предприятии:

8. Перечислите основные зоны вестибюля гостиницы:

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

- оценка «отлично» выставляется студенту при условии высокого уровня освоения и общий процент правильных ответов находится в пределах 86-100%;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при условии повышенного уровня освоения и общий процент правильных ответов находится в пределах 66-85%;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту при условии порогового уровня освоения, т.е. правильных ответов должно быть не менее 50% и общий процент правильных ответов находится в пределах 50-65%.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту в случае недостаточного уровня освоения, т.е. правильных ответов менее 50 %.

МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
Оценка по пятибалльной системе	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2022, введено приказом от 28.09.2011 №371-О (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2022, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный);

Составитель

доцент кафедры ТТПП, к.б.н.



Е.В. Тарабанова

«5» октября 2018.