

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

«Организация гостиничного дела»

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата**

**по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**с направленностью (профилем)
Гостиничная деятельность**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-22

Тула 2022 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Разработчик:

Жаркова В.Л., доцент каф. ТИГ,
канд. техн. наук, доцент
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1. Описание фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) включает в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Указанные контрольные задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины (модуля), а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

2. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

4 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.1)

1. В средние века постоянные дворы чаще всего располагались ближе к:
 - а) монастырям
 - б) городам
 - в) морю, океану

2. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:
 - а) транзитные
 - б) целевые
 - в) курортные
 - г) туристские гостиницы.

3. Какая система классификации принята в РФ?
 - а) звёздная
 - б) корон
 - в) ключей

4. Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ...категорий.
 - а) 6
 - б) 7
 - в) 5

5. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право
 - а) на часть доходов других членов цепи.
 - б) на определенную ссуду для развития бизнеса.
 - в) на использование товарной марки и стандартов обслуживания.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.1)

1. Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:
 - а) служба эксплуатации номерного фонда;
 - б) служба бронирования;
 - в) служба приёма и размещения.

2. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.
 - а) административная;
 - б) служба питания
 - в) служба безопасности.

3. К дополнительным службам гостиницы относятся:
 - а) служба приёма и размещения;
 - б) прачечная;
 - в) солярий.

4. Уберите лишнее. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на:
 - а) коллективные
 - б) индивидуальные
 - в) смешанные.

5. Режим работы гостиниц:
 - а) круглосуточный,
 - б) межсезонный,
 - в) посменный.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.2)

1. В средние века постоялые дворы чаще всего располагались ближе к:
 - а) монастырям
 - б) городам
 - в) морю, океану

2. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:
 - а) транзитные
 - б) целевые
 - в) курортные
 - г) туристские гостиницы.

3. Какая система классификации принята в РФ?

- а) звёздная
- б) корон
- в) ключей

4. Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ...категорий.

- а) 6
- б) 7
- в) 5

5. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право

- а) на часть доходов других членов цепи.
- б) на определенную ссуду для развития бизнеса.
- в) на использование товарной марки и стандартов обслуживания.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.2)

1. Выберите, на каких принципах основана организация производства

- а) устойчивый характер производства
- б) пропорциональность, ритмичность, гибкость
- в) комплексность, сквозной характер

2. Организация производства призвана обеспечивать:

- а) формирование наиболее рационального состава работников и средств труда производственной системы для выпуска необходимой обществу продукции требуемого качества (конкурентоспособной) в установленные сроки и в заданном объеме;
- б) установление наиболее рациональных взаимосвязей между всеми элементами производственной системы;
- в) непрерывное развитие производственной системы в направлении повышения ее эффективности и наибольшего соответствия изменяющимся условиям взаимодействия со своей внешней средой

3. Производственная структура предприятия – это

- а) комплекс производственных подразделений, организаций по управлению предприятием и обслуживанию работников, их количество, величина взаимосвязи и соотношения между ними по размеру занятых площадей, численности работников и пропускной способности;
- б) производственные подразделения предприятия – цехи, участки, обслуживающие хозяйства и службы (прямо или косвенно участвующие в производственном процессе), связи между ними, взятые в совокупности;
- в) комплекс подразделений по обслуживанию работников, их величина и взаимосвязи между ними.

4. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- а) ключей;
- б) букв;
- в) цифр.

5. Франчайзинг – это:

- а) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;
- б) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;
- в) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

5 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.1)

1. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:
 - а) стандартизации,
 - б) сертификации
 - в) классификации

2. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?
 - а) расположения отеля,
 - б) «звёздности» отеля,
 - в) квалификации персонала.

3. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?
 - а) аренда;
 - б) управление по контракту;
 - в) управление по договору франчайзинга.

4. К контактными службам гостиницы относятся:
 - а) служба бронирования;
 - б) инженерно-техническая служба;
 - в) служба эксплуатации номерного фонда.

5. В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования.
 - а) бронирование в режиме «on-line»;
 - б) регулирование наполняемости гостиницы;
 - в) прихоть владельца гостиницы.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.1)

1. Туристская индустрия – это

- а) совокупность туристских предприятий и мероприятий социально-экономического, правового, внешнеполитического, культурного и иного характера, которые осуществляются парламентами, правительственными, государственными и частными организациями, ассоциациями и учреждениями в целях создания условий для отдыха населения;
- б) совокупность средств размещения; транспортных средств; объектов питания, развлекательного, познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения; организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков;
- в) совокупность рекреационных и туристских ресурсов, способных удовлетворить потребности населения в отдыхе.

2. Организация производства – это

- а) изучение и планирование взаимодействия технических и экономических процессов и установление их влияния на экономические результаты деятельности предприятия
- б) сочетание во времени и в пространстве элементов производственного процесса при соответствующем уровне его интеграции, выраженное системой устойчивых связей
- в) целенаправленная деятельность по расстановке и координации финансовых, материальных и трудовых ресурсов предприятия во времени и пространстве с целью достижения поставленных целей.

3. Объектами организации производства на предприятии являются

производственные системы различных уровней, в которые входят люди и подчиненные им средства труда
сформированная производственная и организационная структура предприятия (или их совокупности), и соответствующие им правила, положения и инструкции, определяющие их взаимодействие
определённая организация сочетания и соединения основных элементов производства в пространстве и во времени, а также их структурное соотношение

4. Разница между отелями-кондоминиумами и таймшерными:

- а) вместительность;
- б) оснащение;
- в) форм собственности;
- г) обслуживание

5. Основной элемент услуги размещения:

- а) регистрация;
- б) наличие дополнительных услуг;
- в) уборка номера;
- г) гостиничный номер

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.2)

1. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- а) стандартизации,

- б) сертификации
- в) классификации

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

- а) расположения отеля,
- б) «звёздности» отеля,
- в) квалифицированности персонала.

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

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

4. К контактными службам гостиницы относятся:

- а) служба бронирования;
- б) инженерно-техническая служба;
- в) служба эксплуатации номерного фонда.

5. В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования.

- а) бронирование в режиме «on-line»;
- б) регулирование наполняемости гостиницы;
- в) прихоть владельца гостиницы.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.2)

1. Контракт на управление, как правило, заключается между:

- а) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;
- б) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;
- в) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

2. Наибольшее количество номерного фонда располагает:

- а) Северная Америка;
- б) Северная африка;
- в) Европа.

3. Какой электронной системы бронирования нет:

- а) GALILEO;
- б) RESERV;
- в) Worldspan.

4. Срок пребывания гостя в отеле измеряется

- а) сутками
- б) днями
- в) ночами

5. Какой вид организационной структуры наиболее часто встречается на предприятиях гостиничного бизнеса?

- а) линейная
- б) матричная
- в) линейно-функциональная

3. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

4 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.1)

1. Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:

- а) служба эксплуатации номерного фонда;
- б) служба бронирования;
- в) служба приёма и размещения.

2. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.

- а) административная;
- б) служба питания
- в) служба безопасности.

3. К дополнительным службам гостиницы относятся:

- а) служба приёма и размещения;
- б) прачечная;
- в) солярий.

4. Уберите лишнее. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на:

- а) коллективные
- б) индивидуальные
- в) смешанные.

5. Режим работы гостиниц:

- а) круглосуточный,
- б) межсезонный,
- в) посменный.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.1)

1. Выберите, на каких принципах основана организация производства

- г) устойчивый характер производства
- д) пропорциональность, ритмичность, гибкость
- е) комплексность, сквозной характер

2. Организация производства призвана обеспечивать:

- г) формирование наиболее рационального состава работников и средств труда производственной системы для выпуска необходимой обществу продукции требуемого качества (конкурентоспособной) в установленные сроки и в заданном объеме;
- д) установление наиболее рациональных взаимосвязей между всеми элементами производственной системы;
- е) непрерывное развитие производственной системы в направлении повышения ее эффективности и наибольшего соответствия изменяющимся условиям взаимодействия со своей внешней средой

3. Производственная структура предприятия – это

- а) комплекс производственных подразделений, организаций по управлению предприятием и обслуживанию работников, их количество, величина взаимосвязи и соотношения между ними по размеру занятых площадей, численности работников и пропускной способности;
- б) производственные подразделения предприятия – цехи, участки, обслуживающие хозяйства и службы (прямо или косвенно участвующие в производственном процессе), связи между ними, взятые в совокупности;
- в) комплекс подразделений по обслуживанию работников, их величина и взаимосвязи между ними.

4. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- а) ключей;
- б) букв;
- в) цифр.

5. Франчайзинг – это:

- а) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;
- б) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;
- в) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.2)

1. Организация производства призвана обеспечивать:
 формирование наиболее рационального состава работников и средств труда производственной системы для выпуска необходимой обществу продукции требуемого качества (конкурентоспособной) в установленные сроки и в заданном объеме;
 установление наиболее рациональных взаимосвязей между всеми элементами производственной системы;
 непрерывное развитие производственной системы в направлении повышения ее эффективности и наибольшего соответствия изменяющимся условиям взаимодействия со своей внешней средой

2. Производственная структура предприятия – это

- а) комплекс производственных подразделений, организаций по управлению предприятием и обслуживанию работников, их количество, величина взаимосвязи и соотношения между ними по размеру занятых площадей, численности работников и пропускной способности;
- б) производственные подразделения предприятия – цехи, участки, обслуживающие хозяйства и службы (прямо или косвенно участвующие в производственном процессе), связи между ними, взятые в совокупности;
- в) комплекс подразделений по обслуживанию работников, их величина и взаимосвязи между ними.

3. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- а) ключей;
- б) букв;
- в) цифр.

4. Наибольшее количество номерного фонда располагает:

- а) Северная Америка;
- б) Северная африка;
- в) Европа.

5. Срок пребывания гостя в отеле измеряется

- а) сутками
- б) днями
- в) ночами

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.2)

1. «Ямами» в Средневековье называли:

- а) таверны;
- б) ярмарки;
- в) постоянные дворы;
- г) склады

2. МТА – это:

- а) Международная гостиничная ассоциация;
- б) Московская гостиничная ассоциация;
- в) Многофункциональная гостиничная ассоциация;
- г) Межрегиональная гостиничная ассоциация.

3. Местоположение гранд-отеля Европа:

- а) Сочи;
- б) Москва;
- в) Санкт-Петербург;
- г) Новгород.

4. Гостиничные консорциумы – это:

- а) Ассоциации;
- б) Договоры франшизы;
- в) Варианты объединения;
- г) Собственность.

5. Структурная организация производства

установление определенных пропорций и соотношений между отдельными элементами производства, между объемами производственной продукции, производственных услуг и работ как в масштабе промышленности в целом, так и в масштабе отдельных её отраслей, объединений, предприятий, цехов, участков и рабочих мест.

это целенаправленная деятельность по расстановке и координации финансовых, материальных и трудовых ресурсов предприятия во времени и пространстве с целью достижения поставленных целей.

территориальное размещение отраслей промышленности, отдельных производств, объединений, предприятий, объединение цехов, производственных участков и рабочих мест.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.3)

Задание 1

В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

Задание 2

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Задание 3

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со 1 дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

- 1) своевременно ли оплатил счет турагент?
- 2) какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.3)

Задание 1

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, , определите категорию гостиниц в следующих задачах:

Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих - закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности - 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача.

Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешественников выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах - спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.

Задание 2

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, , определите категорию гостиниц в следующих задачах:

Номерной фонд гостиницы составляют 120 1-й 2-местных номеров, площадь которых не менее 12 кв. м. Вход для обслуживающего персонала отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 кв. м. Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняют один раз в три дня, полотенца - ежедневно. Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно.

Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии - сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ванных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход, предлагают блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены четыре торговые точки. Имеются телефонная почта и телефакс.

Задание 3

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

1. Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
2. Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

5 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.1)

1. Туристская индустрия – это

- а) совокупность туристских предприятий и мероприятий социально-экономического, правового, внешнеполитического, культурного и иного характера, которые осуществляются парламентами, правительственными, государственными и частными организациями, ассоциациями и учреждениями в целях создания условий для отдыха населения;
- б) совокупность средств размещения; транспортных средств; объектов питания, развлекательного, познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения; организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков;
- в) совокупность рекреационных и туристских ресурсов, способных удовлетворить потребности населения в отдыхе.

2. Организация производства – это

- а) изучение и планирование взаимодействия технических и экономических процессов и установление их влияния на экономические результаты деятельности предприятия
- б) сочетание во времени и в пространстве элементов производственного процесса при соответствующем уровне его интеграции, выраженное системой устойчивых связей
- в) целенаправленная деятельность по расстановке и координации финансовых, материальных и трудовых ресурсов предприятия во времени и пространстве с целью достижения поставленных целей.

3. Объектами организации производства на предприятии являются

производственные системы различных уровней, в которые входят люди и подчиненные им средства труда

сформированная производственная и организационная структура предприятия (или их совокупности), и соответствующие им правила, положения и инструкции, определяющие их взаимодействие

определённая организация сочетания и соединения основных элементов производства в пространстве и во времени, а также их структурное соотношение

4. Разница между отелями-кондоминиумами и таймшерными:

- а) вместительность;
- б) оснащение;
- в) форм собственности;
- г) обслуживание

5. Основной элемент услуги размещения:

- а) регистрация;

- б) наличие дополнительных услуг;
- в) уборка номера;
- г) гостиничный номер

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.1)

1. Контракт на управление, как правило, заключается между:
 - а) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;
 - б) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;
 - в) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

2. Наибольшее количество номерного фонда располагает:
 - а) Северная Америка;
 - б) Северная африка;
 - в) Европа.

3. Какой электронной системы бронирования нет:
 - а) GALILEO;
 - б) RESERV;
 - в) Worldspan.

4. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
 - а) исполнительный директор
 - б) коммерческая служба
 - в) генеральный директор (генеральный менеджер)

5. Срок пребывания гостя в отеле измеряется
 - а) сутками
 - б) днями
 - в) ночами

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.2)

1. Какой вид организационной структуры наиболее часто встречается на предприятиях гостиничного бизнеса?
 - а) линейная
 - б) матричная
 - в) линейно-функциональная

2. Стратегический альянс между гостиничными предприятиями имеют своей целью
 - а) объединение капиталов
 - б) монополизацию рынка

- в) достижение общих стратегических целей
3. Для независимых гостиниц альтернативой вступления в гостиничную цепь может стать
 - а) франчайзинговый договор
 - б) вступление в консорциум
 - в) вступление гостиничную ассоциацию
 4. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право
 - а) на часть доходов других членов цепи
 - б) на определенную ссуду для развития бизнеса
 - в) на использование товарной марки и стандартов обслуживания
 5. В какой период появились первые гостевые предприятия:
 - а) Средневековье;
 - б) Современный период;
 - в) Древний;
 - г) Новое время

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.2)

1. Производственные системы – это способ организации производственных процессов, таких как управление закупками, организация рабочих операций, управление материальными потоками на производстве, обслуживание оборудования, управление качеством комплексная характеристика технических, организационных и экономических особенностей производства, обусловленных широтой номенклатуры, регулярностью, стабильностью и объемом выпуска продукции сочетание во времени и в пространстве элементов производственного процесса при соответствующем уровне его интеграции, выраженное системой устойчивых связей
2. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
 - а) портье, швейцары
 - б) горничные
 - в) бюро обслуживания
3. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:
 - а) структура туристского рынка
 - б) рынок гостиничных услуг
 - в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства
4. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
 - а) исполнительный директор
 - б) коммерческая служба
 - в) генеральный директор (генеральный менеджер)

5. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- а) Англии
- б) Германии
- в) Франции

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.3)

Задание 1

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со 1 дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

- 1) своевременно ли оплатил счет турагент?
- 2) какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Задание 2

Как должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

Задание 3

В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Дайте обоснованные ответы: 1) освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? 2) какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-6.3)

Задание 1

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

1. Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
2. Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Задание 2

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

- 1. Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
- 2. Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.

3. Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Задание 3

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

4. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся (защиты курсовой работы (проекта)) по дисциплине (модулю)

5 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.3)

Задание 1

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

- 1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Задание 2

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Задание 3

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

Задание

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Задание 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание 5

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ООПК-6.3)

Задание 1

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решила посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Задание 2

В гостиницу «Лазурный берег»**** г-жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

1. Выявите нарушения в действиях администратора.

2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?

3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Задание 3

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

1. Проанализируйте действия горничной: при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему; порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.
2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.
3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Задание 4

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Задание

1. Поясните обязанности работодателя и работника.
2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
3. В чем заключается подготовка горничной к работе?
4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Задание 5

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.
2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:
 - место расположения
 - уровень
 - ассортимент
 - стоимость услуг
 - ценовая политика на средства размещения.
3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.