

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 и планирование деятельности предприятий сервиса»**

**основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

с направленностью (профилем)  
**Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-22

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)**

### **8 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.

6. Режим работы гостиниц:

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

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

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

8. 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.

9. К дополнительным службам гостиницы относятся:

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

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

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

**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.

6. Выберите, на каких принципах основана организация производства

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

7. 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

8. 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.

9. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- а) ключей;
- б) букв;
- в) цифр.

10. 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 органи-

зации 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.

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

#### **8 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.

б.Выберите, на каких принципах основана организация производства

- г) устойчивый характер производства

- д) пропорциональность, ритмичность, гибкость
- е) комплексность, сквозной характер

7. 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

8. 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.

9. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- а) ключей;
- б) букв;
- в) цифр.

10. 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

6. «Ямами» в Средневековье называли:

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

7. МТА – это:

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

8. Местоположение гранд-отеля Европа:

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

9. Гостиничные консорциумы – это:

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

10. 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?

Задание 4

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 5

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.

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

### **8 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 гостья – 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 гос-

тиниче 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 захлопнувшему 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 ответственности.
2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Задание 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремонтной группы 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.