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»
«30» января 2023 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)

«Технологии и организация обслуживания в гостиничной деятельности»

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

с направленностью (профилем)
Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Форма(ы) обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-23

Тула 2023 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Разработчик:

Танкиева Т.А.,
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)

I семестр

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

1. Назовите характерные особенности сферы услуг.
2. Дайте определение понятию туристская индустрия.
3. Перечислите основные факторы спроса на гостиничное размещение.
4. Назовите основные нормативные документы, которыми руководствуются в гостиничной деятельности.
5. Какие показатели характеризуют деятельность гостиничного предприятия?
6. Какие организации относят к коллективным и индивидуальным средствам размещения?
7. Перечислите общие требования к гостиницам и другим средствам размещения, оказываемые ими услуги.
8. Перечислите функциональные требования к гостиницам.
9. Как классифицируют гостиницы по назначению?
10. Как классифицируют гостиницы по организационно-правовой форме предприятия?
11. Как классифицируют гостиницы по категориям?
12. Какие бывают номера?
13. Дайте определение материально-технической базы гостиниц.
14. Перечислите, что входит в состав основных фондов предприятия.
15. Назовите государственные органы, осуществляющие контроль за деятельностью гостиниц и других средств размещения.
16. Назовите показатели эффективности инвестиционных проектов.
17. Назовите формы реального инвестирования гостиничной деятельности.
18. Перечислите экологические требования к проектам современных гостиниц.
19. Охарактеризуйте концепцию «интеллектуального здания».
20. Что представляет собой инвестирование в нематериальные активы гостиниц?
21. Назовите требования к проектированию территории гостиницы.
22. Дайте определение и расскажите об организационной структуре гостиницы.
23. Какие организационные документы предприятия вы знаете?
24. Из каких разделов состоит должностная инструкция?
25. Какие нормативы используются при составлении штатного расписания?
26. Какие мероприятия включает в себя организация рабочих мест?
27. Какую информацию содержит технологическая и техническая документация?
28. Какие подсистемы включены в систему управления гостиничным предприятием?

29. Каковы цели стратегического управления гостиничным предприятием?
30. Как организуется проведение совещаний, деловых переговоров?
31. Назовите требования к внешнему виду персонала.
32. Какие элементы включает в себя практика делового этикета?
33. Что включают стандарты гостиничного обслуживания?
34. Перечислите требования к форменной одежде персонала.
35. Каковы цели рекламной деятельности?
36. Какие сотрудники предоставляют информационные услуги в гостинице?
37. Какая информация в обязательном порядке должна быть представлена в службе приема и размещения? В номерах гостиницы?
38. Перечислите основные обязанности референта по связям с общественностью.
39. Как распределены обязанности между работниками бухгалтерии в гостинице?
40. Расскажите об участии гостиницы в выставках.
41. Какие затраты следует учитывать при составлении выставочного бюджета?
42. Назовите функции службы безопасности.
43. Назовите состав и функции инженерно-технической службы гостиницы.
44. Что включает инженерно-техническое оборудование гостиниц?
45. Как ведется учет товарно-материальных ценностей?
46. Охарактеризуйте работу по соблюдению норм и правил охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности в гостинице.
47. Что изложено в инструкции по технике безопасности и охране труда?
48. Перечислите мероприятия, направленные на сохранение здоровья сотрудников, их социальные льготы.
49. Назовите назначение складских помещений гостиницы.
50. Расскажите об организации работы прачечной и химчистки в гостинице.

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

1. Используя каталоги или информацию из сети интернет определить основные характеристики 3-5* гостиничных предприятий.
2. Согласно имеющемуся законодательству РФ выявить основные пункты, которые должен содержать договор на оказание услуг.
3. Используя каталоги или информацию из сети интернет распределить предложенные гостиницы на группы согласно звездности.
4. Выбрать и обосновать размещение по районам Тульской области предприятий: 4* гостиницы для делового туризма; гостиницы, специализирующейся на детском оздоровительном отдыхе, гостиницы для семейного отдыха.
5. Составить примерный проект с учетом технологических и экологических требований одного из предложенного вида средств размещения.

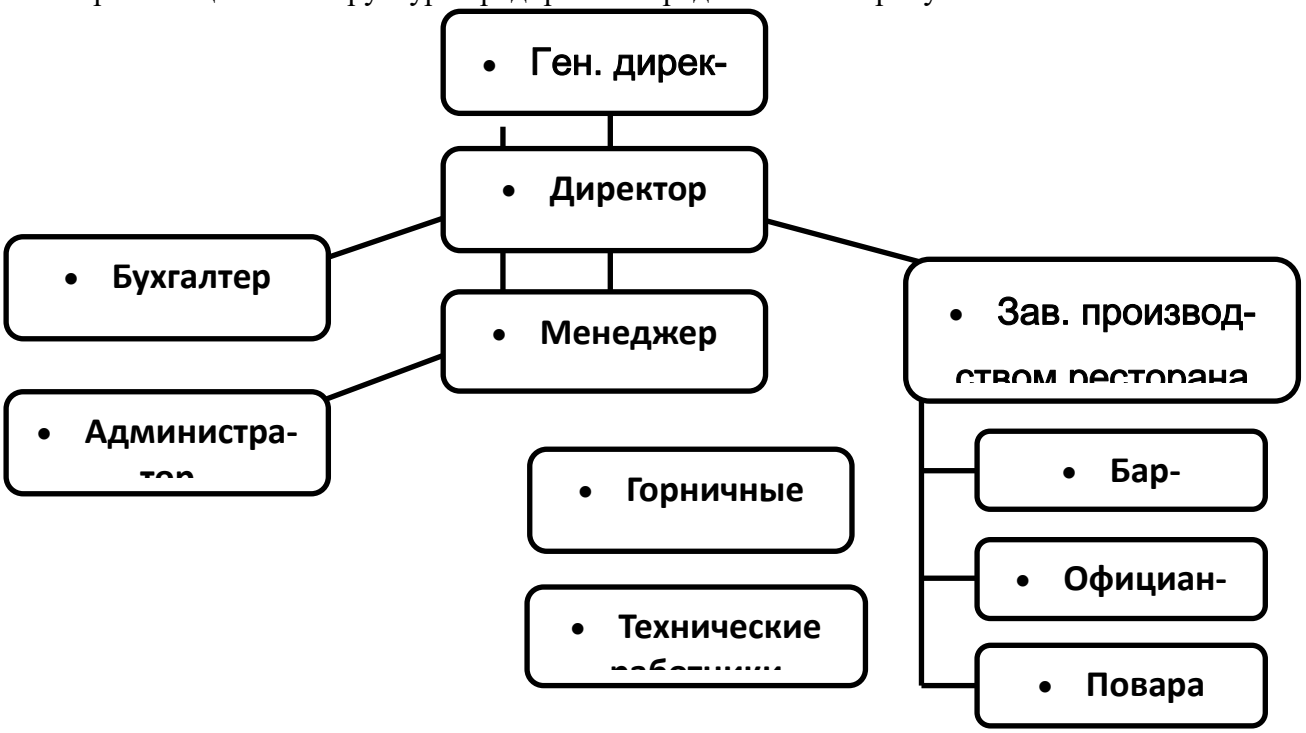
Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-6 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-6.3)

1. Определить, используя формулы 2 и 3, чистый дисконтированный доход на периоды: 1год, 3 года, 5 и 10 лет для следующих вариантов средств размещения:

Вариант задания	Звездность гостиниц	Номерной фонд		
		1	2	2+
1	4*	40	16	16
2	3*	20	18	8
3	2*	10	8	2

4	3*	22	12	8
5	4*	30	40	6

2. Разработать должностные инструкции для трех категорий служащих гостиницы ООО «Вояж». Организационная структура предприятия представлена на рисунке.



3. Группа разбивается на две команды: принимающую сторону и приглашенную. В каждой команде выбираются руководитель (генеральный директор) и главы служб. По количеству участников составы группы могут иметь: узкий состав – до 5, расширенный – до 12, представительный – более 12 человек; по стабильности состава: фиксированный, с приглашенными по списку, комбинированный.

№ Занятия	Ход игры	Часы
1	Подготовка обоими командами программ мероприятий	2
2	Первая команда – принимающая сторона. Проведение совещания.	2
3	Вторая команда – принимающая сторона. Проведение совещания.	2

Задание

Провести совещания с иностранными партнерами.

В ходе выполнения задания согласовывать и утвердить время и место проведения совещаний, обсудить план и программу проведения, подготовить вопросы для обсуждения, возможные варианты решений. Оформить необходимые документы: информационные материалы по теме, план и программа совещания, проекты принимаемых решений, резолюции.

Варианты совещаний:

- вырабатывающие и принимающие решения,
- разъясняющие и уточняющие текущие задачи по реализации ранее принятых решений,
- подводящие итоги и дающие оценку.

Темы обсуждения:

- прогнозы заполняемости гостиницы,
- обучение персонала,
- отношения с владельцами гостиницы,
- планы маркетинга и сбыта и др.

4. На основании данных государственной службы статистики по предложенным регионам определить:

- сегментацию гостиничного рынка;
- портрет потребителя для гостиниц 3*, 4* и 5*;
- определить ценовую политику для 4* гостиницы и дать ее обоснование;
- предложить выгодную систему продаж для гостиниц 3* и 5* в регионе.

5. Группа разбивается на команды, в которых в свою очередь выделяется три службы: рекламная, справочная и PR-отдел гостиницы

Задание

Для выбранного региона и категории гостиницы разработать основные положения служб рекламных, справочных и PR-отделов гостиницы, реализующие «личностный подход» к клиенту.

II семестр

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

1. Охарактеризуйте структуру службы приема и размещения, назовите ее основные задачи.
2. Какие этапы включает в себя процесс бронирования?
3. Какие документы необходимы для поселения в гостиницу российским и иностранным гражданам?
4. Перечислите формы документов первичного учета, применяемые в гостинице.
5. Перечислите технологические документы службы приема и размещения.
6. Назовите должностные обязанности администратора гостиницы.
7. Кем устанавливается порядок проживания в гостинице?
8. Перечислите услуги связи и банковские услуги, предоставляемые гостиницей.
9. Назовите основные задачи службы номерного фонда.
10. Какие уборочные работы проводят в гостинице?
11. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы номерного фонда.
12. Кто составляет табель учета рабочего времени?
13. Как организуется работа горничных, уборщиков помещений, дежурного по этажу?
14. Каков порядок хранения в гостинице забытых вещей?
15. Какую ответственность несет гостиница за хранение личных вещей проживающих?
16. Как составить акт по поводу нанесения ущерба имуществу гостиницы?
17. Когда и какую медицинскую помощь оказывают в гостинице?
18. Перечислите виды дополнительных услуг.
19. Перечислите бесплатные услуги, предоставляемые гостиницей.
20. Какие вопросы приходится решать при предоставлении ПДУ в гостинице?
21. Что влияет на качество экскурсионного обслуживания туристов?
22. Какие требования предъявляются к экскурсоводу?
23. Какие услуги предоставляет бизнес-центр гостиницы?
24. Какое оборудование устанавливается в современных конференц-залах?
25. Для чего создаются ситуационные центры?
26. Как организована торговля в гостиницах?

27.Какие виды транспортных услуг предоставляют гостиницы?

28.Из каких частей состоит проект строительства предприятий питания?

29.Назовите наиболее распространенные компоновочные схемы предприятий питания.

30.Перечислите типы предприятий общественного питания.

31.По каким показателям (признакам) различают рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные?

32.Перечислите требования к предприятиям питания при обслуживании туристов.

33.Объясните правила сервировки стола.

34.Назовите порядок подачи блюд.

35.Расскажите об организации банкетов.

36.Приведите примеры технологических документов предприятий общественного питания.

37.Расскажите о структуре службы организации отдыха в гостинице.

38.Какое значение имеют анимационные программы в деятельности гостиницы?

39.Какие услуги может предоставлять спортивно-оздоровительный центр?

40.Какие медицинские процедуры включает талассотерапия?

41.Какие помещения включены в состав культурно-развлекательного центра?

42.Назовите оборудование, применяемое в киноконцертных залах.

43.Перечислите оборудование тренажерного зала.

44.Расскажите об устройстве бассейна.

45.Какие документы по стандартизации вы знаете?

46.Назовите глобальные системы бронирования.

47.Какое применение находят информационные технологии в гостиницах?

48.Какую информацию содержит сайт гостиницы в системе Интернет?

49.Охарактеризуйте стандартные и специальные тарифы гостиницы.

50.Какие функции и каких служб выполняет программа «Отель»?

51.Какие задачи решает подсистема «Ресторан»?

52.По каким основным параметрам выбираются специализированные программные продукты?

53.Как организована претензионная работа гостиницы?

54.Какую ответственность несет гостиница за неполное или некачественное предоставление услуг?

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

1. Разработать письменную и электронную форму бронирования для предложенной гостиницы.
2. Используя свои данные, заполните карту и анкету гостя.
3. Заполнить попарно кассовый отчет и квитанция на возврат денег.
4. Оформите процесс выполнения заказа клиента с момента его поступления в виде схемы.
5. Укажите необходимую технологическую документацию для следующих предприятий: кафе, бара, ресторана, столовой.
6. Разработать письменную и электронную форму анкеты для предложенной гостиницы.
7. Дать структуру служб для предложенных средств размещения.

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

1. Представьте действия референта по бронированию при поступлении запроса в виде схемы.

2. Разработать регламент для контроля качества для следующих вариантов средств размещения:

Вариант задания	Звездность гостиниц	Номерной фонд		
		1	2	2+
1	4*	40	16	16
2	3*	20	18	8
3	2*	10	8	2
4	3*	22	12	8
5	4*	30	40	6

3. Разработать набор дополнительных услуг для следующих вариантов средств размещения:

Вариант задания	Звездность гостиниц	Номерной фонд		
		1	2	2+
1	4*	46	10	16
2	3*	23	18	12
3	2*	15	8	2
4	3*	22	12	8
5	4*	32	40	8

4. Предложите набор экскурсионных программ для родного региона. Разработайте необходимую документацию для любой из предложенной экскурсионной программы в соответствии с действующим ГОСТ.

5. Разработать анимационную программу для предприятия гостиничной сферы.

6. Предложить набор оздоровительных услуг для 4* отеля родного региона. Выбор услуг обосновать

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

I семестр

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

1. Данный отрывок *«Основная особенность гостиничного бизнеса малого формата - возможность создать индивидуальную атмосферу уюта и комфорта, клиент чувствует себя как дома, а такое ощущение в большой гостинице порой трудно получить даже за очень большие деньги.»* иллюстрирует следующую особенность сферы услуг:

а) клиент является участником процесса обслуживания; оказание услуг требует активного взаимодействия как сотрудника предприятия, так и потребителя; качество услуги в значительной степени определяется уровнем среды коммуникаций;

б) процессы производства и потребления совпадают во времени; гостиницы имеют короткий производственный цикл, что приводит к возможности получения высоких доходов;

в) объемы обслуживания непостоянны во времени, подвержены сезонным колебаниям спроса;

г) места размещения предприятий сферы услуг определяются потребительским спросом;

д) высока доля трудовых затрат, успех деятельности предприятий во многом зависит от уровня квалификации персонала и его профессиональной культуры;

е) услугу нельзя измерить, оценить до того, как она предоставлена;

ж) производство услуг зафиксировано во времени и пространстве; их невозможно накапливать, «складировать», так как они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, в конкретный

момент.

2. Что входит в понятие *Туристской индустрии* как совокупности:
а) Санатории
б) Больницы
в) Парки
г) Музеи
д) Аквапарки
е) Хостелы
ж) Гиды
з) Транспорт

3. Согласно ОКВЭД, услуги гостиниц относят:
а) к разделу Н – «Гостиницы и иные средства размещения», подразделу 55 – «Деятельность гостиниц и иных средств размещения»
б) к разделу Н – «Гостиницы и рестораны», подразделу 55 – «Деятельность гостиниц и ресторанов»
в) к разделу В – «Гостиницы», подразделу 55 – «Деятельность гостиниц»
г) в классификатор ОКВЭД гостиницы не входят

4. Услуги гостиницы можно подразделяют на:
а) основные;
б) расширенные;
в) дополнительные;
г) сопутствующие

5. Из ниже перечисленного списка выберите основные услуги:
а) бронирование мест (номеров),
б) информирование,
в) встреча,
г) размещение,
д) уборка,
е) обслуживание гостей во время пребывания.

6. Выберите верные утверждения, характеризующие *сопутствующие* услуги:
а) Оплата таких услуг предусмотрена договором на оказание размещение в гостинице;
б) *У*слуги оказываются по желанию;
в) Перечень данных услуг утвержден в стандарте;
г) *У*слуги оказываются за дополнительную плату;
д) Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг;
е) Исполнитель вправе оказывать услуги без согласия клиента;
ж) Исполнитель может оказывать услуги только с согласия клиента;
з) Эти услуги, необходимы потребителям при пользовании основными услугами

7. Перечислите, что необходимо указать в договоре на проектирование гостиницы:
а) устав гостиницы;
б) район, пункт, площадка для строительства;
в) должностные инструкции строительной организации;
г) ассортимент услуг, мощность предприятия;
д) требования к архитектурно-планировочному решению;
е) требования по защите окружающей среды и утилизации отходов производства;
ж) намечаемые сроки строительства, порядок его осуществления и ввода мощностей.

8. Разработка строительного проекта гостиницы включает этапы:

а) 1 этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО), 2 – заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 3 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта;
б) 1 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта; 2 – заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 3 - этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО);
в) 1 этап заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 2 этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО), 3 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта.

9. ТЭО разрабатывают:
а) проектные организации;
б) научно-исследовательские учреждения;
в) строительные организации с привлечением застройщиков;
г) застройщики с привлечением проектных организаций.

10. В _____ акции распространяются только между учредителями или среди заранее определенного круга лиц, поэтому здесь постоянный, а не переменный состав участников. Такое общество не вправе проводить открытую подписку на свои акции, а его участники приобретают преимущественное право их покупки.
а) открытые акционерные общества (ОАО),
б) закрытые акционерные общества (ЗАО),
в) общества с ограниченной ответственностью (ООО).

11. Материально-техническую базу (МТБ) средства размещения могут составлять:
а) здание гостиницы,
б) сооружения,
в) техническое оснащение гостиницы (машины, оборудование),
г) транспортные средства,
д) материально-производственные запасы,
е) земельный участок,
ж) пруд на территории гостиницы,
з) артезианская скважина.

12. Предприятие, предоставляющее услуги питания (включая напитки), может предоставлять услуги средства размещения, часто располагается в сельской местности.
а) гест хауз
б) гостиница
в) гостевые комнаты
г) пансион
д) отель

13. Понятие, получившее распространение в российской гостиничной индустрии, означает средство размещения небольшой вместимости, в котором не предусмотрено оказание всего спектра гостиничных услуг:
а) гостевой дом
б) гостиница
в) гостевые комнаты
г) пансион
д) отель

14. Предприятие, предлагающее размещение в номерах категории «студия» или «апартамент». Для данного типа предприятия наличие службы приема необязательно.
а) апартотель

б) база отдыха
в) кемпинг
г) комплекс апартаментов
д) мотель
е) хостел
ж) гостевой дом

15. Предприятие, предоставляющее услуги размещения и питания, управление которым осуществляется некоммерческой организацией; проживание - в многоместных номерах, питание - с ограниченным выбором блюд и/или наличие оборудования для самостоятельного приготовления пищи; предоставление дополнительных услуг, включая развлекательные и образовательные программы.
а) апартотель
б) база отдыха
в) кемпинг
г) комплекс апартаментов
д) мотель
е) хостел
ж) гостевой дом

16. Проживание в средстве размещения, расположенном на территории крестьянского (фермерского) хозяйства.
а) база отдыха
б) деревня отдыха
в) сельские гостевые комнаты
г) ферм хауз
д) постоялый двор
е) сюит отель

17. Гостиница с длительным сроком проживания, расположенная в черте города.
а) бордингхауз
б) бунгало
в) горный приют
г) постоялый двор
д) ферм хауз
е) шале

18. Номер со спальным местом для одного человека.
а) одноместный номер
б) «дабл»
в) «твин»
г) дуплекс

19. Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы.
а) «дабл»
б) «твин»
в) семейный номер
г) дормитори
д) джуниор сюит

20. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак и обед или ужин.
а) «номер без завтрака»
б) «номер с завтраком»
в) полупансион
г) полный пансион

д) все включено

21. Данный отрывок *«На формирование базы постоянных клиентов уйдет не один год, поэтому начинающему мини-отелю необходимо заключить договоры с турфирмами на оказание гостиничных услуг, благодаря им удастся избежать простоя.»* иллюстрирует следующую особенность сферы услуг:

а) клиент является участником процесса обслуживания; оказание услуг требует активного взаимодействия как сотрудника предприятия, так и потребителя; качество услуги в значительной степени определяется уровнем среды коммуникаций;

б) процессы производства и потребления совпадают во времени; гостиницы имеют короткий производственный цикл, что приводит к возможности получения высоких доходов;

в) объемы обслуживания непостоянны во времени, подвержены сезонным колебаниям спроса;

г) места размещения предприятий сферы услуг определяются потребительским спросом;

д) высока доля трудовых затрат, успех деятельности предприятий во многом зависит от уровня квалификации персонала и его профессиональной культуры;

е) услугу нельзя измерить, оценить до того, как она предоставлена;

ж) производство услуг зафиксировано во времени и пространстве; их невозможно накапливать, «складировать», так как они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, в конкретный момент.

22. Что входит в понятие *Туристской индустрии* как совокупности:

а) Санатории
б) Музеи
в) Пляжи
г) Больницы
д) Зоопарки
е) Гиды-переводчики
ж) Туроператоры
з) Транспорт

23. Гостиничную деятельность в РФ могут осуществлять:

а) только юридические лица
б) только индивидуальные предприниматели
в) и юридические лица и предприниматели

24. Услуги гостиницы можно подразделяют на:

а) основные;
б) расширенные;
в) дополнительные;
г) сопутствующие

25. Из ниже перечисленного списка выберите основные услуги:

а) информирование,
б) бронирование мест (номеров),
в) проводы,
г) размещение,
д) уборка,
е) обслуживание гостей во время пребывания.

26. Выберите верные утверждения, характеризующие *дополнительные* услуги:

а) Оплата таких услуг предусмотрена договором на оказание размещение в гостинице;
б) *У*слуги оказываются по желанию;
в) Перечень данных услуг утвержден в стандарте;
г) *У*слуги оказываются за дополнительную плату;
д) Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг;

е) Исполнитель вправе оказывать услуги без согласия клиента;
ж) Исполнитель может оказывать услуги только с согласия клиента;
з) Эти услуги, необходимы потребителям при пользовании основными услугами

27. Перечислите, что необходимо указать в договоре на проектирование гостиницы:
а) наименование предприятия, здания или сооружения;
б) вид строительства (новое, реконструкция или расширение);
в) устав гостиницы;
г) район, пункт, площадка для строительства;
д) тип здания (этажность, количество секций), возможность при мнения типовых или других видов проектов;
е) требования по защите окружающей среды и утилизации отходов производства;
ж) схему налогообложения гостиницы;
з) намечаемые сроки строительства, порядок его осуществления и ввода мощностей.

28. Разработка строительного проекта гостиницы включает этапы:
а) 1 этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО), 2 – заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 3 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта;
б) 1 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта; 2 – заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 3 - этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО);
в) 1 этап заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 2 этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО), 3 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта.

29. Разработку строительных проектов гостиниц осуществляют:
а) строительные организации на безвозмездной основе;
б) проектные организации на договорной основе;
в) строительные организации на договорной основе;
г) проектные организации на безвозмездной основе.

30. _____ распределяет свои акции среди неопределенного круга лиц, и поэтому только оно вправе проводить открытую подписку на акции. Его участники свободно отчуждают принадлежащие им акции, а их число не может быть ограничено.
а) открытые акционерные общества (ОАО),
б) закрытые акционерные общества (ЗАО),
в) общества с ограниченной ответственностью (ООО).

31. Основные средства включают:
а) здания, сооружения,
б) машины и оборудование,
в) транспортные средства,
г) инструмент,
д) производственный и хозяйственный инвентарь,
е) рабочий и продуктивный скот,
ж) многолетние насаждения,
з) внутрихозяйственные дороги.

32. Предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг:
а) гест хауз
б) гостиница
в) гостевые комнаты

г) пансион
д) отель

33. Размещение в частном доме.
а) гостевой дом
б) гостиница
в) гостевые комнаты
г) пансион
д) отель

34. Гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров категории «студия» или «апартамент». Должна быть служба приема, а также оборудование для предоставления услуг питания (завтрак) и дополнительных услуг.
а) апартотель
б) база отдыха
в) кемпинг
г) комплекс апартаментов
д) мотель
е) хостел
ж) гостевой дом

35. Предприятие, предлагающее размещение, а также возможности и соответствующее оборудование для занятия спортом и развлечений, рестораны и магазины.
а) апартотель
б) база отдыха
в) кемпинг
г) деревня отдыха
д) комплекс апартаментов
е) мотель
ж) хостел
з) гостевой дом

36. Ограниченная территория с санитарными объектами, на которой располагаются шале, бунгало, палатки, автофургоны, автоприцепы, передвижные автодома, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автофургонов и пр.
а) апартотель
б) база отдыха
в) кемпинг
г) деревня отдыха
д) комплекс апартаментов
е) мотель
ж) хостел
з) гостевой дом

37. Номер, который может быть представлен либо только одному человеку, либо супружеской паре:
а) «дабл»
б) «твин»
в) дормитори
г) джуниор сюит
д) дуплекс

38. Отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием.
а) бордингхауз
б) бунгало

в) горный приют
г) постоялый двор
д) ферм хауз
е) шале

39.Многоместный номер с числом кроватей по числу проживающих, которые необязательно относятся к одной определенной группе.
а) «дабл»
б) «твин»
в) семейный номер
г) дормитори

40. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак, обед и ужин.
а) «номер без завтрака»
б) «номер с завтраком»
в) полупансион
г) полный пансион
д) все включено

II семестр

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

1. Данный отрывок *«Основная особенность гостиничного бизнеса малого формата - возможность создать индивидуальную атмосферу уюта и комфорта, клиент чувствует себя как дома, а такое ощущение в большой гостинице порой трудно получить даже за очень большие деньги.»* иллюстрирует следующую особенность сферы услуг:

а. клиент является участником процесса обслуживания; оказание услуг требует активного взаимодействия как сотрудника предприятия, так и потребителя; качество услуги в значительной степени определяется уровнем среды коммуникаций;

б. процессы производства и потребления совпадают во времени; гостиницы имеют короткий производственный цикл, что приводит к возможности получения высоких доходов;

в. объемы обслуживания непостоянны во времени, подвержены сезонным колебаниям спроса;

г. места размещения предприятий сферы услуг определяются потребительским спросом;

д. высока доля трудовых затрат, успех деятельности предприятий во многом зависит от уровня квалификации персонала и его профессиональной культуры;

е. услугу нельзя измерить, оценить до того, как она предоставлена;

ж. производство услуг зафиксировано во времени и пространстве; их невозможно накапливать, «складировать», так как они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, в конкретный момент.

2. Данный отрывок *«На формирование базы постоянных клиентов уйдет не один год, поэтому начинающему мини-отелю необходимо заключить договоры с турфирмами на оказание гостиничных услуг, благодаря им удастся избежать простоя.»* иллюстрирует следующую особенность сферы услуг:

а. клиент является участником процесса обслуживания; оказание услуг требует активного взаимодействия как сотрудника предприятия, так и потребителя; качество услуги в значительной степени определяется уровнем среды коммуникаций;

б. процессы производства и потребления совпадают во времени; гостиницы имеют короткий производственный цикл, что приводит к возможности получения высоких доходов;

в. объемы обслуживания непостоянны во времени, подвержены сезонным колебаниям спроса;

г. места размещения предприятий сферы услуг определяются потребительским спросом;

д. высока доля трудовых затрат, успех деятельности предприятий во многом зависит от уровня квалификации персонала и его профессиональной культуры;

е. услугу нельзя измерить, оценить до того, как она предоставлена;

ж. производство услуг зафиксировано во времени и пространстве; их невозможно накапливать, «складировать», так как они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, в конкретный момент.

3. Данный отрывок *«Строительство малых гостиниц менее рискованно, нежели возведение крупных и средних отелей. Здесь можно обойтись собственными средствами, не прибегая к банковским займам. Например, в средней полосе России можно выстроить коттедж и оборудовать его под мини-отель среднего класса всего за $30-50 тыс. Малая гостиница более высокого класса обойдется в $200-300 тыс. При этом рентабельность малого гостиничного бизнеса может колебаться в пределах 15-80%.»* иллюстрирует следующую особенность сферы услуг:

а. клиент является участником процесса обслуживания; оказание услуг требует активного взаимодействия как сотрудника предприятия, так и потребителя; качество услуги в значительной степени определяется уровнем среды коммуникаций;

б. процессы производства и потребления совпадают во времени; гостиницы имеют короткий производственный цикл, что приводит к возможности получения высоких доходов;

в. объемы обслуживания непостоянны во времени, подвержены сезонным колебаниям спроса;

г. места размещения предприятий сферы услуг определяются потребительским спросом;

д. высока доля трудовых затрат, успех деятельности предприятий во многом зависит от уровня квалификации персонала и его профессиональной культуры;

е. услугу нельзя измерить, оценить до того, как она предоставлена;

ж. производство услуг зафиксировано во времени и пространстве; их невозможно накапливать, «складировать», так как они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, в конкретный момент.

4. Что входит в понятие *Туристской индустрии* как совокупности:

а. Санатории

б. Больницы

в. Парки

г.Музеи

д. Аквапарки

е.Хостелы

ж. Гиды

з.Транспорт

5. Гостиничную деятельность в РФ могут осуществлять:

а.только юридические лица

б. только индивидуальные предприниматели

в. и юридические лица и предприниматели

6. Услуги гостиницы можно подразделяют на:

а. основные;

б. расширенные;

в. дополнительные;

г. сопутствующие

7. Выберите верные утверждения, характеризующие *дополнительные* услуги:

а. Оплата таких услуг предусмотрена договором на оказание размещение в гостинице;

б. *У*слуги оказываются по желанию;

в. Перечень данных услуг утвержден в стандарте;

г.*У*слуги оказываются за дополнительную плату;

д. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг;

е.Исполнитель вправе оказывать услуги без согласия клиента;

ж. Исполнитель может оказывать услуги только с согласия клиента;

з.Эти услуги, необходимы потребителям при пользовании основными услугами

8. Выберите верные утверждения, характеризующие *сопутствующие* услуги:

а. Оплата таких услуг предусмотрена договором на оказание размещение в гостинице;

б. *У*слуги оказываются по желанию;

в. Перечень данных услуг утвержден в стандарте;

г.*У*слуги оказываются за дополнительную плату;

д. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг;

е.Исполнитель вправе оказывать услуги без согласия клиента;

ж. Исполнитель может оказывать услуги только с согласия клиента;

з.Эти услуги, необходимы потребителям при пользовании основными услугами

9. Введение в действие ГОСТ Р 53423-2009* относится к мерам государственного регулирования туристской деятельности:

а. определение приоритетных направлении развития туризма;

б. создание нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туризма;

в. содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;

г. защита прав и интересов туристов, обеспечение их безопасности;

д. стандартизация и классификация в туристской индустрии;

е. формирование и ведение единого (федерального) реестра туроператоров;

ж. развитие научных исследований в сфере туризма и др.

10. Введение в действие ГОСТ Р 54599-2011 относится к мерам государственного регулирования туристской деятельности:

а. определение приоритетных направлении развития туризма;

б. создание нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туризма;

в. содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;

г. защита прав и интересов туристов, обеспечение их безопасности;

д. стандартизация и классификация в туристской индустрии;

е. формирование и ведение единого (федерального) реестра туроператоров;

ж. развитие научных исследований в сфере туризма и др.

11. Перечислите, что необходимо указать в договоре на проектирование гостиницы:

а. устав гостиницы;

б. район, пункт, площадка для строительства;

в. должностные инструкции строительной организации;

г. ассортимент услуг, мощность предприятия;

д. требования к архитектурно-планировочному решению;

е. требования по защите окружающей среды и утилизации отходов производства;

ж. намечаемые сроки строительства, порядок его осуществления и ввода мощностей.

12. Разработка строительного проекта гостиницы включает этапы:

а. 1 этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО), 2 – заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 3 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта;

б. 1 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта; 2 – заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 3 - этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО);

в. 1 этап заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 2 этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО), 3 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта.

13. Стоимость проектных работ составляет, как правило, не более ____ стоимости проектируемого объекта:

а. 20 %

б. 18 %

в. 30 %

г.5%

д. 10 %

14. _____ распределяет свои акции среди неопределенного круга лиц, и поэтому только оно вправе проводить открытую подписку на акции. Его участники свободно отчуждают принадлежащие им акции, а их число не может быть ограничено.

а. открытые акционерные общества (ОАО),

б. закрытые акционерные общества (ЗАО),

в. общества с ограниченной ответственностью (ООО).

15. Гостиничные услуги могут представлять предприятия с формой организации:

а. открытые акционерные общества (ОАО),

б. закрытые акционерные общества (ЗАО)
в. общества с ограниченной ответственностью (ООО),
г. индивидуальный предприниматель (ИП).

16. Материально-техническую базу (МТБ) средства размещения могут составлять:
а. здание гостиницы,
б. сооружения,
в. техническое оснащение гостиницы (машины, оборудование),
г.транспортные средства,
д. материально-производственные запасы,
е.земельный участок,
ж. пруд на территории гостиницы,
з.артезианская скважина.

17. Подразумевает использование под медицинским контролем элементов морской среды: климата, воды, водорослей, лечебных грязей, песка, которые обладают способностью концентрировать элементы этой среды.
а. Талассотерапия
б. Бальнеотерапия
в. Ароматерапия
г. Фитотерапия
д. Физиотерапия

18. Группа помещений предприятия питания, предназначенная для кратковременного хранения сырья и продуктов с соответствующими режимами хранения
а. складская группа
б. производственная группа
в. торговая группа
г. административно-бытовая группа
д. техническая группа

19. Группа помещений предприятия питания, предназначенная для переработки продуктов, сырья, полуфабрикатов и выпуска готовой продукции
а. складская группа
б. производственная группа
в. торговая группа
г. административно-бытовая группа
д. техническая группа

20. В гостиницах какой звездности должны быть бизнес-центры, предоставляющие следующие услуги: машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика, посыльного, предоставляют в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала) компьютеры, электронные средства связи, видео- и аудиооборудование
а. 1 звезда
б. 2 звезды
в. 3 звезды
г. 4 звезды
д. 5 звезд

21. Эксклюзивные блоки мест занимают:
а. 30 – 50% номерного фонда гостиницы;
б. 15 – 30% номерного фонда;
в. больше 50% номерного фонда;
г. до 15 % номерного фонда.

22. Руководит установкой, паспортизацией и аттестацией оборудования:
а. главный бухгалтер;
б. руководитель службы охраны;
в. главный инженер.

23. *Анализом состава и использования трудовых ресурсов* и *созданием системы мотивации и стимулирования персонала* занимается служба:
а. административная служба
б. служба управления персоналом
в. служба маркетинга

г. финансовая служба

24. По условиям труда организуется *аттестация* рабочих мест в соответствии с нормативными документами:

а. изложением о порядке проведения аттестации рабочих мест по условиям труда;

б. стандартами системы безопасности труда (ССБТ);

в. требованиям горводоохраны;

г. санитарными правилами, нормами и гигиеническими нормативами.

25. Предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг:

а. гест хауз

б. гостиница

в. гостевые комнаты

г. пансион

д. отель

26. *Понятие, получившее распространение в российской гостиничной индустрии, означает средство размещения небольшой вместимости, в котором не предусмотрено оказание всего спектра гостиничных услуг:*

а. гостевой дом

б. гостиница

в. гостевые комнаты

г. пансион

д. отель

27. Размещение в частном доме.

а. гостевой дом

б. гостиница

в. гостевые комнаты

г. пансион

д. отель

28. Гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров категории «студия» или «апартамент». Должна быть служба приема, а также оборудование для предоставления услуг питания (завтрак) и дополнительных услуг.

а. апартотель

б. база отдыха

в. кемпинг

г. комплекс апартаментов

д. мотель

е. хостел

ж. гостевой дом

29. Предприятие, предлагающее размещение в номерах категории «студия» или «апартамент». Для данного типа предприятия предоставление услуг питания (завтрак) необязательно.

а. апартотель

б. база отдыха

в. кемпинг

г. комплекс апартаментов

д. мотель

е. хостел

ж. гостевой дом

30. Предприятие, предоставляющее услуги размещения и питания, управление которым осуществляется некоммерческой организацией; проживание - в многоместных номерах, питание - с ограниченным выбором блюд и/или наличие оборудования для самостоятельного приготовления пищи; предоставление дополнительных услуг, включая развлекательные и образовательные программы.

а. апартотель

б. база отдыха

в. кемпинг

г. комплекс апартаментов

д. мотель

е. хостел

ж. гостевой дом

31. Предприятие, предлагающее размещение, а также возможности и соответствующее оборудование для занятия спортом и развлечений, рестораны и магазины.

а. апартотель
б. база отдыха
в. кемпинг
г. деревня отдыха
д. комплекс апартаментов
е. мотель
ж. хостел
з. гостевой дом

32. Ограниченная территория с санитарными объектами, на которой располагаются шале, бунгало, палатки, автофургоны, автоприцепы, передвижные автодома, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автофургонов и пр.

апартотель
а. база отдыха
б. кемпинг
в. деревня отдыха
г. комплекс апартаментов
д. мотель
е. хостел
ж. гостевой дом

33. Частный дом в сельской местности, предоставляющий услуги размещения.

а. база отдыха
б. деревня отдыха
в. сельские гостевые комнаты
г. ферм хауз
д. постоялый двор
е. сюит отель

34. Проживание в средстве размещения, расположенном на территории крестьянского (фермерского) хозяйства.

а. база отдыха
б. деревня отдыха
в. сельские гостевые комнаты
г. ферм хауз
д. постоялый двор
е. сюит отель

35. Изолированный дом, расположенный в горной местности, в котором должны быть условия для размещения группы туристов

а. бордингхауз
б. бунгало*
в. горный приют
г. постоялый двор
д. ферм хауз
е. шале

36. Многоместный номер с числом кроватей по числу проживающих, которые необязательно относятся к одной определенной группе.

а. «дабл»
б. «твин»
в. семейный номер
г. дормитори

37. Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы.

а. «дабл»
б. «твин»
в. семейный номер
г. дормитори
д. джуниор сюит

38. Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным/отдельными помещением/помещениями для отдыха и/или работы.

а. джуниор сюит
б. сюит
в. апартамент
г. студия
д. соединяющиеся номера
е. дуплекс

39. Номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным, предназначенным для отдыха, помещением с кухонным уголком.

дормитори
а. джуниор сюит
б. сюит
в. апартамент
г. студия
д. соединяющиеся номера
е. дуплекс

40. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак, обед и ужин.

а. «номер без завтрака»
б. «номер с завтраком»
в. полупансион
г. полный пансион
д. все включено

41. Данный отрывок «Первая и главная задача гостиничного бизнеса - подбор помещения. Лучше всего для этой цели подходят коммунальные квартиры выше второго этажа в «фасадных» домах в центральных исторических районах города с наиболее развитой инфраструктурой. Желательно, чтобы поблизости были кафе, рестораны и магазины.» иллюстрирует следующую особенность сферы услуг:

а. клиент является участником процесса обслуживания; оказание услуг требует активного взаимодействия как сотрудника предприятия, так и потребителя; качество услуги в значительной степени определяется уровнем среды коммуникаций;

б. процессы производства и потребления совпадают во времени; гостиницы имеют короткий производственный цикл, что приводит к возможности получения высоких доходов;

в. объемы обслуживания непостоянны во времени, подвержены сезонным колебаниям спроса;

г. места размещения предприятий сферы услуг определяются потребительским спросом;

д. высока доля трудовых затрат, успех деятельности предприятий во многом зависит от уровня квалификации персонала и его профессиональной культуры;

е. услугу нельзя измерить, оценить до того, как она предоставлена;

ж. производство услуг зафиксировано во времени и пространстве; их невозможно накапливать, «складировать», так как они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, в конкретный момент.

42.Данный отрывок *«Лидерами по количеству мини-отелей являются курортные регионы. Наиболее активно южный гостиничный бизнес развивается в районах Большого Сочи, Анапы, Геленджика. Характерная особенность причерноморских малых гостиниц в том, что их владельцы обычно ведут «нелегальный» бизнес, чтобы не обременять себя дополнительными налогами. Развиваются услуги мини-отелей также в городах Золотого Кольца: Владимире, Суздале, Ярославле и других.»* иллюстрирует следующую особенность сферы услуг:

а. клиент является участником процесса обслуживания; оказание услуг требует активного взаимодействия как сотрудника предприятия, так и потребителя; качество услуги в значительной степени определяется уровнем среды коммуникаций;

б. процессы производства и потребления совпадают во времени; гостиницы имеют короткий производственный цикл, что приводит к возможности получения высоких доходов;

в. объемы обслуживания непостоянны во времени, подвержены сезонным колебаниям спроса;

г. места размещения предприятий сферы услуг определяются потребительским спросом;

д. высока доля трудовых затрат, успех деятельности предприятий во многом зависит от уровня квалификации персонала и его профессиональной культуры;

е. услугу нельзя измерить, оценить до того, как она предоставлена;

ж. производство услуг зафиксировано во времени и пространстве; их невозможно накапливать, «складировать», так как они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, в конкретный момент.

43. Что входит в понятие *Туристской индустрии* как совокупности:

а. Санатории
б. Музеи
в. Пляжи
г. Больницы
д. Зоопарки
е. Гиды-переводчики
ж. Туроператоры
з. Транспорт

44. Услуги гостиницы можно подразделяют на:

а. основные;
б. расширенные;
в. дополнительные;
г. сопутствующие

45. Из ниже перечисленного списка выберите основные услуги:

а. информирование,
б. бронирование мест (номеров),
в. проводы,
г. размещение,
д. уборка,
е. обслуживание гостей во время пребывания.

46. Выберите верные утверждения, характеризующие *дополнительные* услуги:

а. Оплата таких услуг предусмотрена договором на оказание размещение в гостинице;
б. *У*слуги оказываются по желанию;
в. Перечень данных услуг утвержден в стандарте;
г. *У*слуги оказываются за дополнительную плату;
д. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг;
е. Исполнитель вправе оказывать услуги без согласия клиента;
ж. Исполнитель может оказывать услуги только с согласия клиента;
з. Эти услуги, необходимы потребителям при пользовании основными услугами

47. Выберите верные утверждения, характеризующие *сопутствующие* услуги:

а. Оплата таких услуг предусмотрена договором на оказание размещение в гостинице;
б. *У*слуги оказываются по желанию;
в. Перечень данных услуг утвержден в стандарте;
г. *У*слуги оказываются за дополнительную плату;
д. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг;
е. Исполнитель вправе оказывать услуги без согласия клиента;
ж. Исполнитель может оказывать услуги только с согласия клиента;
з. Эти услуги, необходимы потребителям при пользовании основными услугами

48. Введение в действие ГОСТ Р 54599-2011 относится к мерам государственного регулирования туристской деятельности:

а. определение приоритетных направлении развития туризма;
б. создание нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туризма;
в. содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;
г. защита прав и интересов туристов, обеспечение их безопасности;
д. стандартизация и классификация в туристской индустрии;
е. формирование и ведение единого (федерального) реестра туроператоров;
ж. развитие научных исследований в сфере туризма и др.

49. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2018 годы)» относится к мерам государственного регулирования туристской деятельности:

а. определение приоритетных направлении развития туризма;
б. создание нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в

сфере туризма;

в. содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;

г. защита прав и интересов туристов, обеспечение их безопасности;

д. стандартизация и классификация в туристской индустрии;

е. формирование и ведение единого (федерального) реестра туроператоров;

ж. развитие научных исследований в сфере туризма и др.

50.Перечислите, что необходимо указать в договоре на проектирование гостиницы:

а. наименование предприятия, здания или сооружения;

б. вид строительства (новое, реконструкция или расширение);

в. устав гостиницы;

г. район, пункт, площадка для строительства;

д. тип здания (этажность, количество секций), возможность при мнения типовых или других видов проектов;

е. требования по защите окружающей среды и утилизации отходов производства;

ж. схему налогообложения гостиницы;

з. намечаемые сроки строительства, порядок его осуществления и ввода мощностей.

51.Разработку строительных проектов гостиниц осуществляют:

а. строительные организации на безвозмездной основе;

б. проектные организации на договорной основе;

в. строительные организации на договорной основе;

г. проектные организации на безвозмездной основе.

52.Разработка строительного проекта гостиницы включает этапы:

а. 1 этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО), 2 – заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 3 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта;

б. 1 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта; 2 – заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 3 - этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО);

в. 1 этап заключение договора, непосредственно проектные работы, в том числе изыскания (экономические и технические), разработку проекта; 2 этап включает разработку технико-экономического обоснования (ТЭО), 3 этап представляет собой экспертизу и утверждение проекта;

53.Стоимость проектных работ составляет, как правило, не более ____ стоимости проектируемого объекта:

а. 20 %

б. 18 %

в. 30 %

г. 5%

д. 10 %

54.В _____ акции распространяются только между учредителями или среди заранее определенного круга лиц, поэтому здесь постоянный, а не переменный состав участников. Такое общество не вправе проводить открытую подписку на свои акции, а его участники приобретают преимущественное право их покупки.

а. открытые акционерные общества (ОАО),

б. закрытые акционерные общества (ЗАО),

в. общества с ограниченной ответственностью (ООО).

55.Гостиничные услуги могут представлять предприятия с формой организации:

а. открытые акционерные общества (ОАО),

б. закрытые акционерные общества (ЗАО)

в. общества с ограниченной ответственностью (ООО),

г. индивидуальный предприниматель (ИП).

56.Материально-техническую базу (МТБ) средства размещения могут составлять:

здание гостиницы,

а. сооружения,

б. техническое оснащение гостиницы (машины, оборудование),

в. транспортные средства,

г. материально-производственные запасы,

д. земельный участок,

е. пруд на территории гостиницы,
ж. артезианская скважина.

57.Основные средства включают:
а. здания, сооружения,
б. машины и оборудование,
в. транспортные средства,
г. инструмент,
д. производственный и хозяйственный инвентарь,
е. рабочий и продуктивный скот,
ж. многолетние насаждения,
з. внутрихозяйственные дороги.

58.Профилактика и лечение ароматами растений.
а. Талассотерапия
б. Бальнеотерапия
в. Ароматерапия
г. Фитотерапия
д. Физиотерапия

59.Профилактика и лечение с использованием целебных свойств растений (сборы: имунно-стимулирующий, витаминный, гипотензивный, панкреатический, желудочный).
а. Талассотерапия
б. Бальнеотерапия
в. Ароматерапия
г. Фитотерапия
д. Физиотерапия

60.Группа помещений предприятия питания, предназначенная для переработки продуктов, сырья, полуфабрикатов и выпуска готовой продукции
а. складская группа
б. производственная группа
в. торговая группа
г. административно-бытовая группа
д. техническая группа

61.Группа помещений предприятия питания в состав которой входят основные (заготовочные и доготовочные) цеха, специализированные (кондитерские, кулинарные) и вспомогательные (моечные)
а. складская группа
б. производственная группа
в. торговая группа
г. административно-бытовая группа
д. техническая группа

62.Группа помещений предприятия питания состоящая администрация, гардеробы и комнаты персонала, душевые, санузлы
а. складская группа
б. производственная группа
в. торговая группа
г. административно-бытовая группа
д. техническая группа

63.В гостиницах какой звездности, должен быть конференц-зал с мультимедийным оборудованием
а. 1 звезда
б. 2 звезды
в. 3 звезды
г. 4 звезды
д. 5 звезд

64.Медицинские кабинеты должны быть в гостиницах звездностью:
а. 1 звезда
б. 2 звезды
в. 3 звезды
г. 4 звезды
д. 5 звезд

65.Эксклюзивные блоки мест занимают:

а. 30 – 50% номерного фонда гостиницы;

б. 15 – 30% номерного фонда;

в. больше 50% номерного фонда;

г. до 15 % номерного фонда.

66.Руководит установкой, паспортизацией и аттестацией оборудования:

а. главный бухгалтер;

б. руководитель службы охраны;

в. главный инженер.

67.*Анализом состава и использования трудовых ресурсов* и *созданием системы мотивации и стимулирования персонала* занимается служба:

а. административная служба

б. служба управления персоналом

в. служба маркетинга

г. финансовая служба

68.По условиям труда организуется *аттестация* рабочих мест в соответствии с нормативными документами:

а. изложением о порядке проведения аттестации рабочих мест по условиям труда;

б. стандартами системы безопасности труда (ССБТ);

в. требованиям горводоохраны;

г. санитарными правилами, нормами и гигиеническими нормативами.

69.*Понятие, получившее распространение в российской гостиничной индустрии, означает средство размещения небольшой вместимости, в котором не предусмотрено оказание всего спектра гостиничных услуг:*

а. гостевой дом

б. гостиница

в. гостевые комнаты

г. пансион

д. отель

70. Размещение в частном доме.

а. гостевой дом

б. гостиница

в. гостевые комнаты

г. пансион

д. отель

71.Предприятие, предоставляющее размещение с питанием.

а. гест хауз

б. гостиница

в. гостевые комнаты

г. пансион

д. отел

72.Предприятие, предлагающее размещение в номерах категории «студия» или «апартамент». Для данного типа предприятия предоставление услуг питания (завтрак) необязательно.

а. апартотель

б. база отдыха

в. кемпинг

г. комплекс апартаментов

д. мотель

е. хостел

ж. гостевой дом

73.Предприятие, предоставляющее услуги размещения и питания, управление которым осуществляется некоммерческой организацией; проживание - в многоместных номерах, питание - с ограниченным выбором блюд и/или наличие оборудования для самостоятельного приготовления пищи; предоставление дополнительных услуг, включая развлекательные и образовательные программы.

апартотель

а. база отдыха

б. кемпинг

в. комплекс апартаментов
г. мотель
д. хостел
е. гостевой дом

74.Предприятие, предлагающее размещение, а также возможности и соответствующее оборудование для занятия спортом и развлечений, рестораны и магазины.
а. апартотель
б. база отдыха
в. кемпинг
г. деревня отдыха
д. комплекс апартаментов
е. мотель
ж. хостел
з. гостевой дом

75.Частный дом в сельской местности, предоставляющий услуги размещения.
а. база отдыха
б. деревня отдыха
в. сельские гостевые комнаты
г. ферм хауз
д. постоялый двор
е. сюит отель

76.Проживание в средстве размещения, расположенном на территории крестьянского (фермерского) хозяйства.
а. база отдыха
б. деревня отдыха
в. сельские гостевые комнаты
г. ферм хауз
д. постоялый двор
е. сюит отель

77.Гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров высшей категории.
а. база отдыха
б. деревня отдыха
в. сельские гостевые комнаты
г. ферм хауз
д. постоялый двор
е. сюит отель

78.Гостиница с длительным сроком проживания, расположенная в черте города.
а. бордингхауз
б. бунгало
в. горный приют
г. постоялый двор
д. ферм хауз
е. шале

79.Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак, обед и ужин.
а. «номер без завтрака»
б. «номер с завтраком»
в. полупансион
г. полный пансион
д. все включено

80.Завтрак, включающий как минимум хлеб, масло, джем и/или варенье и горячий напиток.
а. континентальный завтрак
б. расширенный завтрак
в. шведский стол
г. полный завтрак
д. английский завтрак
американский завтрак