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)

«Организация деятельности средств размещения»

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: 430301-01-23

Тула 2023 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)

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

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. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

а) стандартизации,
б) сертификации
в) классификации

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

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

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

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

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.

6.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.

7.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.

8.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

9. Разница между отелями-кондоминиумами и таймшерными:
а) вместительность;
б) оснащение;
в) форм собственности;
г) обслуживание

20. 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 ПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-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. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:
а) стандартизации,
б) сертификации
в) классификации

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

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

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

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

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

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

6.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.

7.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.

8.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

9. Разница между отелями-кондоминиумами и таймшерными:

а) вместительность;

б) оснащение;

в) форм собственности;

г) обслуживание

10. 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 ПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-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 количеством 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. Какой вид организационной структуры наиболее часто встречается на предприятиях гостиничного бизнеса?
а) линейная
б) матричная
в) линейно-функциональная

7. Стратегический альянс между гостиничными предприятиями имеют своей целью
а) объединение капиталов
б) монополизацию рынка
в) достижение общих стратегических целей

8. Для независимых гостиниц альтернативой вступления в гостиничную цепь может стать

а) франчайзинговый договор
б) вступление в консорциум
в) вступление гостиничную ассоциацию

9. 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

10. 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 ПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-2.2)

1. «Ямами» в Средневековье называли:
а) таверны;
б) ярмарки;
в) постоялые 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.

6. 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

7. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

а) портье, швейцары

б) горничные

в) бюро обслуживания

8. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

а) структура туристского рынка

б) рынок гостиничных услуг

в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

9. Возглавляет работу гостиничного комплекса:

а) исполнительный директор

б) коммерческая служба

в) генеральный директор (генеральный менеджер)

10. “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 ПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-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

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

Задание 5

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?