

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 гостиничного дела»

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

**по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**с направленностью (профилем)
Гостиничная деятельность**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-23

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)

4 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.1)

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.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.2)

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.

5 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.1)

1. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:
 - а) стандартизации,
 - б) сертификации
 - в) классификации
2. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?
 - а) расположения отеля,
 - б) «звёздности» отеля,
 - в) квалифицированности персонала.
3. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?
 - а) аренда;

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

4. К контактными службам гостиницы относятся:

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

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

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

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.2)

1. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- а) стандартизации,
- б) сертификации
- в) классификации

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

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

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

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

4. К контактными службам гостиницы относятся:

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

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

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

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

4 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.1)

1. Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:
 - а) служба эксплуатации номерного фонда;
 - б) служба бронирования;
 - в) служба приёма и размещения.
2. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.
 - а) административная;
 - б) служба питания
 - в) служба безопасности.
3. К дополнительным службам гостиницы относятся:
 - а) служба приёма и размещения;
 - б) прачечная;
 - в) солярий.
4. Уберите лишнее. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на:
 - а) коллективные
 - б) индивидуальные
 - в) смешанные.
5. Режим работы гостиниц:
 - а) круглосуточный,
 - б) межсезонный,
 - в) посменный.

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.2)

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

2. Производственная структура предприятия – это

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

3. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- а) ключей;
- б) букв;
- в) цифр.

4. Наибольшее количество номерного фонда располагает:

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

5. Срок пребывания гостя в отеле измеряется

- а) сутками
- б) днями
- в) ночами

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.3)

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?

5 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.1)

1. Туристская индустрия – это

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

2. Организация производства – это

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

3. Объектами организации производства на предприятии являются

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

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

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

4. Разница между отелями-кондоминиумами и таймшерными:

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

5. Основной элемент услуги размещения:

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

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.2)

1. Какой вид организационной структуры наиболее часто встречается на предприятиях гостиничного бизнеса?
 - а) линейная
 - б) матричная
 - в) линейно-функциональная
2. Стратегический альянс между гостиничными предприятиями имеют своей целью
 - а) объединение капиталов
 - б) монополизацию рынка
 - в) достижение общих стратегических целей
3. Для независимых гостиниц альтернативой вступления в гостиничную цепь может стать
 - а) франчайзинговый договор
 - б) вступление в консорциум
 - в) вступление в гостиничную ассоциацию
4. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право
 - а) на часть доходов других членов цепи
 - б) на определенную ссуду для развития бизнеса
 - в) на использование товарной марки и стандартов обслуживания
5. В какой период появились первые гостевые предприятия:
 - а) Средневековье;
 - б) Современный период;
 - в) Древний;
 - г) Новое время

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.3)

Задание 1

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

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

Задание 2

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

Задание 3

В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Дайте обоснованные ответы: 1) освобождается ли в этом случае от ответственно-

сти владелец гостиницы? 2) какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

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

5 семестр

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ПК-1 (контролируемый индикатор достижения компетенции ПК-1.3)

Задание 1

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

Задание

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

Задание 2

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

Задание

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

Задание 3

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

Задание

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

Задание 4

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

Задание 5

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

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

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