

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)**

«Стандартизация и сертификация гостиничных услуг»

**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)

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.1)

1. Какая должна взиматься дополнительная оплата в случае задержки выезда туриста из гостиницы на 7 часов?

- а) за полные сутки
- б) за половину суток
- в) за 7 часов

2. Какой технологический документ включает пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии (продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и пр.) и основные творческие задачи экскурсовода?

- а) контрольный текст экскурсии
- б) технологическая карта экскурсии
- в) портфель экскурсовода

3. Какой фактор риска обусловлен уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала?

- а) психофизиологический
- б) биологический
- в) специфический фактор риска

4. На какие виды подразделяются коллективные средства размещения согласно ГОСТ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

- а) общественные и индивидуальные
- б) гостиницы и специализированные средства размещения
- в) временного и постоянного проживания

5. Что является предметом рассмотрения стандарта ГОСТ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»?

- а) Данный стандарт устанавливает виды средств размещения и общие требования к ним

- б) Данный стандарт устанавливает требования к средствам размещения и их услугам
- в) Данный стандарт устанавливает виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и их услугам

6. Каким законодательным актом регулируются отношения между турфирмой и туристами?

- а) Законом о защите прав потребителей
- б) Законом о техническом регулировании
- в) Законом о въезде в РФ и выезде из РФ

7. Какие способы(методы) относятся к способам поддержания и стимулирования туристской индустрии?

- а) Протекционизм
- б) Тарифы
- в) Сертификация

8. ECSI – это:

- а) Европейская премия в области качества
- б) Европейский индекс удовлетворенности потребителя
- в) Европейская организация по стандартизации

9. Какие документы являются объектом авторского права?

- а) Национальные стандарты
- б) Стандарты организаций
- в) Стандарты научно-технических обществ

10. Какие способы(методы) относятся к методам нормативно-количественного измерения?

- а) Стандарты
- б) Кредиты
- в) Льготы

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.2)

1. Какая минимальная площадь жилой комнаты сезонного функционирования установлена ГОСТом «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»?

- а) 10 м²
- б) 6 м²
- в) 4,5 м²

2. Согласно стандарту «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» при каких условиях должен быть обеспечен приемлемый уровень риска?

- а) при обычных условиях
- б) как при обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях
- в) при чрезвычайных ситуациях

3. В районе обслуживания туристов возникла чрезвычайная ситуация, связанная с нарушением общественного порядка. Каким фактором риска обусловлена данная опасность?

- а) психофизиологическим фактором риска
- б) специфическим фактором риска
- в) биологическим фактором риска

4. В каком случае гостиница может аннулировать бронь номера?

- а) при опоздании туриста более, чем на 1 сутки
- б) при опоздании туриста более, чем на 2 суток
- в) при опоздании туриста более, чем на 3 суток

5. При заполнении паспорта трассы похода на какой период работы маршрута фиксируют сведения о климате в районе трассы данного похода?

- а) на весь год
- б) по усмотрению руководителя туристского предприятия
- в) только на период работы данного маршрута

6. Какой вид технических регламентов принимают по вопросам экологической безопасности?

- а) Специализированные технические регламенты
- б) Общие технические регламенты
- в) Специальные технические регламенты

7. СС – знак соответствия:

- а) Требованиям международной организации по стандартизации
- б) Европейским требованиям к качеству
- в) Требованиям немецкой ассоциации по сертификации

8. Какая из нижеперечисленных работ по сертификации не подлежит обязательному государственному финансированию?

- а) Проведение научно–исследовательских работ по сертификации, имеющих общегосударственное значение
- б) Ведение Государственного реестра по сертификации
- в) Проведение инспекционного контроля за сертифицированной продукцией

9. Какое обозначение служит для информирования приобретателей о соответствии продукции техническим регламентам?

- а) Знак соответствия
- б) Знак обращения на рынке
- в) Знак идентификации

10. На соответствие каким нормативным документам осуществляется добровольное подтверждение соответствия продукции (услуги)?

- а) Техническим регламентам
- б) Национальным стандартам

в) Стандартам организаций

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

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.1)

1. Какая услуга не входит в минимальный ассортимент услуг, которые должны предъявлять в любой гостинице?

- а) телефонная связь из номера
- б) услуги общественного питания
- в) круглосуточный прием

2. Какая должна взиматься дополнительная оплата в случае задержки выезда туриста из гостиницы на 11 часов?

- а) за 11 часов
- б) за половину суток
- в) за полные сутки

3. Какой допустимый уровень шума установлен для номеров гостиниц в ночное время?

- а) 35 дБ
- б) 40 дБ
- в) 45 дБ

4. Требования, устанавливаемые стандартами и регламентами для обеспечения технической и информационной совместимости, являются:

- а) обязательными для всех субъектов хозяйственной деятельности
- б) обязательными, только в том случае, когда они указаны в договоре между субъектами хозяйственной деятельности
- в) обязательными только для физических лиц

5. На гостиницы какой вместимостью распространяется ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

- а) не менее 5 номеров
- б) любой вместимостью
- в) не менее 10 номеров

6. Какой из перечисленных видов работ не подлежит обязательному государственному финансированию?

- а) разработка международных стандартов
- б) проведение научно-исследовательских работ по стандартизации, имеющих государственное значение
- в) разработка стандартов предприятий

7. Дайте определение понятию контрольный текст экскурсии:

- а) контрольный текст экскурсии – это комплект информационных материалов (фотографий, копий документов, схем, географических карт и др.), используемых экскурсоводом в ходе экскурсии
- б) контрольный текст экскурсии – это технологический документ, определяющий

логическую последовательность осмотра достопримечательных объектов на маршруте
в) контрольный текст экскурсии – это технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам

8. К какому фактору риска относятся нервно-психические перегрузки?

- а) биологическому
- б) психофизиологическому
- в) воздействию окружающей среды

9. Кто несет ответственность за подготовку персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях?

- а) комитет по туризму
- б) руководитель туристского предприятия
- в) комитет по гражданской обороне

10. Как называется установленный норматив времени на исполнение услуги?

- а) время исполнения услуги
- б) время обслуживания
- в) время технологического цикла

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.2)

1. Какая услуга не входит в минимальный ассортимент услуг, которые должны предъявлять в любой гостинице?

- а) телефонная связь из номера
- б) услуги общественного питания
- в) круглосуточный прием

2. Какая должна взиматься дополнительная оплата в случае задержки выезда туриста из гостиницы на 11 часов?

- а) за 11 часов
- б) за половину суток
- в) за полные сутки

3. Какой допустимый уровень шума установлен для номеров гостиниц в ночное время?

- а) 35 дБ
- б) 40 дБ
- в) 45 дБ

4. Требования, устанавливаемые стандартами и регламентами для обеспечения технической и информационной совместимости, являются:

- а) обязательными для всех субъектов хозяйственной деятельности
- б) обязательными, только в том случае, когда они указаны в договоре между субъектами хозяйственной деятельности
- в) обязательными только для физических лиц

5. На гостиницы какой вместимостью распространяется ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

- а) не менее 5 номеров
- б) любой вместимостью
- в) не менее 10 номеров

6. Какой из перечисленных видов работ не подлежит обязательному государственному финансированию?

- а) разработка международных стандартов
- б) проведение научно-исследовательских работ по стандартизации, имеющих государственное значение
- в) разработка стандартов предприятий

7. Дайте определение понятию контрольный текст экскурсии:

- а) контрольный текст экскурсии – это комплект информационных материалов (фотографий, копий документов, схем, географических карт и др.), используемых экскурсоводом в ходе экскурсии
- б) контрольный текст экскурсии – это технологический документ, определяющий логическую последовательность осмотра достопримечательных объектов на маршруте
- в) контрольный текст экскурсии – это технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам

8. К какому фактору риска относятся нервно-психические перегрузки?

- а) биологическому
- б) психофизиологическому
- в) воздействию окружающей среды

9. Кто несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях?

- а) комитет по туризму
- б) руководитель туристского предприятия
- в) комитет по гражданской обороне

10. Как называется установленный норматив времени на исполнение услуги?

- а) время исполнения услуги
- б) время обслуживания
- в) время технологического цикла

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.3)

1. Турпредприятию выдается один сертификат на оказываемые предприятием услуги (а не на каждую в отдельности). После получения сертификата соответствия в процессе работы у турпредприятия появляется новая услуга, подлежащая обязательной сертификации. Какие действия должно предпринять предприятие.

2. В качестве объекта оценки качества услуг дана гостиница. Оцените соответствие данного объекта требованиям стандарта. Например: объект – кафе в учебном корпусе. Нормативный документ – ГОСТ Р. Общественное питание. Классификация предприятий. Задача – оценить соответствие или несоответствие требованиям стандарта данной точки общественного питания.

3. В качестве объекта оценки качества услуг дана гостиница. Разработайте показатели качества, по которым можно оценить данный объект. Например: объект стандартизации – учебная аудитория. Показатели качества – надежности 1....., 2.....; функциональности 1....., 2..... и т. д.

4. К методам кодирования относятся штриховые коды, наносимые на продукцию. Какую информацию можно узнать по данному коду? Возьмите три любых товара и расшифруйте штриховой код.

5. Какую информацию об изготовителе (исполнителе) вправе потребовать потребитель согласно закону РФ «О защите прав потребителей».