

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 ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПРОЕКТНО-
ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПРАКТИКА)**

**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

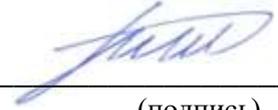
Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-23

Тула 2023 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
фонда оценочных средств (оценочных материалов)**

Разработчик:

Танкиева Т.А., доцент,
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 промежуточной аттестации по практике.

2. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Перечень контрольных вопросов и (или) заданий

1. Приведите этапы приема заявки на тур от туриста.
2. Охарактеризуйте месторасположение предприятия, благоустройство территории, наличие и характеристика подъездных путей с необходимыми дорожными знаками и вымощенных пешеходных дорожек.
3. Дайте характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия.
4. Составить предложения по турпродукту для въездного туризма исходя из туристских ресурсов региона (области, городу) для заданной целевой группы туристов.
5. Разработайте правила общения и ведения переговоров. Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие) и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера.
6. Составьте проект договора с АТП, предоставляющим автобусы для обслуживания туристов на туре «...».
7. Составьте проект договора с гостиницей в городе ..., предоставляющей размещение туристов на туре «.....».
8. Составьте проект договора с рестораном «...», обслуживающим ваших туристов питанием (основной пансион) на туре «...», с указанием видов (заказное, шведский стол, комплексное обслуживание и др.) и вариантов обслуживания.
9. Турфирма организует тур «...». Собственной экскурсионной службы не имеет и заказывает экскурсии в экскурсионном бюро. Составьте проект договора (на год) с экскурсионным бюро на обслуживание экскурсиями циклично заезжающих групп туристов.
10. Подготовьте проект договора с музеем на посещение его группами ваших туристов по специальным заявкам.
11. Составьте текст агентского соглашения между московским туроператором и турагентством из какого-либо другого города России.
12. Разработайте макет рекламного объявления для конкретного туристского продукта, учитывая следующие вопросы: На кого ориентирован туристский продукт? Что вы хотите сказать о качестве вашего продукта? Какой формы должно быть ваше объявление?
13. Разработайте основные правила и порядок работы с клиентом после завершения тура. 21. Оформите документацию турфирмы на продажу тура (документы от туриста на получение визы, транспортные талоны, документы на оформление детей и т.д.). Приложите к отчету.
14. Составьте должностную инструкцию портье.
15. Составьте должностную инструкцию старшего администратора.
16. Составьте проект внутрифирменного документа «Правила внутреннего распорядка персонала».
17. Разработайте стандарт внешнего вида и требований гигиены для портье.
18. Составьте памятку для портье о правилах техники безопасности.
19. Составьте инструкцию по организации безопасности портье на рабочем месте.

20. Разработайте инструкцию по правилам поведения портье при возникновении нештатных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.).
21. Разработайте памятку для портье о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы.
22. Разработайте памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ.
23. Разработайте правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством.
24. Разработайте правила оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице.
25. Проведите хронометраж поселения, отъезда, оформите протоколом, сравните с рекомендуемыми нормативами.
26. Разработайте требования оформления и обработки заявки на бронирование, аннуляции.
27. Составьте должностную инструкцию горничной.
28. Составьте договор о материальной ответственности горничной.
29. Составьте акт об утрате или порче имущества гостиницы.
30. Разработайте стандарт внешнего вида и требований гигиены для горничной.
31. Составьте памятку для горничной о правилах техники безопасности.
32. Составьте инструкцию по организации безопасности горничной на рабочем месте.
33. Разработайте инструкцию по правилам поведения горничной при возникновении нештатных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.).
34. Разработайте памятку для горничной о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы.
35. Разработайте памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ для «папки гостя».
36. Определите качественные показатели оборудования гостиничного номера: соответствие требованиям к мебели, аксессуарам, ковровым покрытиям, занавесям, постельным принадлежностям и др.
37. Проведите хронометраж уборки номера, оформите протоколом, сравните с рекомендуемыми нормативами.
38. Сделать расчет нормативов уборки номерного фонда и определить необходимое количество горничных.
39. Составьте реестр видов моющих средств и детерджентов, используемых в работе гостиницы.
40. Составьте памятку для горничной по технологии и правилам безопасности при работе с моющими средствами.
41. Составьте акт о списании бракованного и изношенного белья.
42. Разработайте стандарт уборки номерного фонда для гостиницы.
43. Разработайте стандарт выкладки комплектующих материалов и размещения полотенец, банных халатов в ванной комнате.
44. Разработать памятку для горничной по работе с дезинфекантами. Служба питания
45. Составьте должностную инструкцию официанта (администратора зала, бармена).
46. Составьте договор о материальной ответственности персонала службы питания.
47. Составьте акт об утрате или порче имущества ресторана.
48. Разработайте стандарт внешнего вида и требований гигиены для сотрудника зала службы питания.
49. Составьте памятку для сотрудника службы питания о правилах техники безопасности.
50. Составьте инструкцию по организации безопасности на рабочем месте.
51. Разработайте инструкцию по правилам поведения при возникновении нештатных ситуаций (пожар, землетрясение и т.д.).

52. Разработайте памятку для официанта (администратора, бармена) о правилах взаимоотношений с клиентами.

53. Определите качественные показатели оборудования торгового зала. Проведите анализ соответствия помещения торгового зала нормативным требованиям к площади, техническому оснащению, мебели и т.д..

54. Проведите хронометраж времени работы официанта, бармена.

55. Сделать расчет нормативов обслуживания и определить необходимое количество официантов.

56. Идентифицируйте ассортимент столовой посуды, приборов, белья. Составьте акта на бой, лом, порчу, утрату посуды, столового белья и приборов по типовой форме.

57. Проведите анализ соответствия оформления меню и карты вин стилю и тематической направленности предприятия питания.

58. Опишите основные виды приемов и технологии предварительной и дополнительной сервировки стола для завтрака, обеда, ужина, бизнес-ланча. Разработайте правила и особенности основного этапа обслуживания клиента в ресторане (очередность, основные виды приемов подачи холодных блюд, горячих закусок, супов, горячих блюд русским, французским и европейским методами).