



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

Н.М. Сидоркина

«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность Социально-культурный сервис

Волгодонск
2024

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по 43.03.01 Сервис направленность Социально-культурный сервис.

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от « 22 » 04 2024 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент



подпись

О.А. Катеринич

« 22 » 04 2024 г.

И.о. зав. кафедрой



подпись

А.А. Морозова

« 22 » 04 2024 г.

Согласовано:

Директор МБУК «Дубенцовский СДК» ст. Дубенцовская



подпись

Ю.С. Родионова

« 22 » 04 2024 г.

Директор ООО «Бонжур»



подпись

Э.В. Бударина

« 22 » 04 2024 г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год. Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год. Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год. Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год. Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____ -
И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова

«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	8
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	10
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	11

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ОПК-1			Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание) Лекция, мозговой штурм	1.1-1.18 2.1-2.11	Вопросы к экзамену, вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на вопросы к зачету с оценкой; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования, подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям 1,2,3,4
	ОПК-1.1:	технологии разработки инновационных проектов в сфере сервиса				
	ОПК-1.2:	разрабатывать инновационные проекты в сфере сервиса и оценивать их эффективность				
	ОПК-1.3:	новейшими информационными и коммуникационными технологиями в области сервиса				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерии оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентаций по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Инновации в сервисе» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Инновации в сервисе» проводится в форме зачёта с оценкой.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵) – не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные	Практи ческие	Лаборат орные	Лекцион ные	Практич еские	Лаборат орные	от 0 до 50	Менее 41 балла –

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

занятия (X ₁)	занятия (Y ₁)	занятия (Z ₁)	занятия (X ₂)	занятия (Y ₂)	занятия (Z ₂)	баллов	неудовлетворительно; 41-60 – удовлетворительно; 61- 80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в устной форме		

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине.

Оценка «зачтено» выставляется обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся:

- имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- имеются систематические пропуски обучающимся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к экзамену (экзамену) баллы;
- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Формы промежуточного контроля. Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Инновации в сервисе» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете с оценкой.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Виды инновационной деятельности
2. Характеристика факторов определяющих инновационное развитие.
3. Признаки видов инноваций
4. Сущность инновационных функций
5. Сущность инновационного процесса
6. Группы факторов, влияющих на развитие инноваций.
7. Структура инновационного процесса
8. Сущность экономической эффективности инноваций.
9. Различия между жизненным циклом инновации-продукта и инновации-процесса.
10. Отличительные особенности рынка инноваций.
11. Принципы инновационной политики
12. Основные направления инновационной государственной политики.
13. Характеристика процесса управления инновационной деятельностью
14. Нормативно-правовые акты в инновационной сфере. Их отличие.

15. Понятие и сущность интеллектуальной собственности
16. Понятие и сущность авторского права
17. Типы защиты интеллектуальной собственности в настоящее время
18. Источники финансирования инновационной деятельности
19. Объектно-предметная сущность инновационного управления.
20. Содержание инновационного проекта
21. Структура состава участников инновационного проектирования
22. Виды инновационных проектов и их характеристика
23. Фазы инновационного проектирования
24. Факторы развития инноваций в сфере сервиса
25. Методы оценки инновационной деятельности на государственном и корпоративном уровне. Инновационный потенциал.
26. Содержание, цели и методы инновационной политики на международном, государственном и корпоративном уровнях.
27. Институциональные и законодательно-правовые условия проведения инновационной политики.
28. Факторы внешней среды, оказывающие прямое и косвенное влияние на формирование современной концепции инновационной политики.
29. Экономические и финансовые основы активизации инновационной деятельности.
30. Государственная поддержка инновационной деятельности
31. Опыт внедрения нововведений в России, Японии, США, европейских странах.
32. Виды инноваций и их классификация.
33. Инновационная структура, инновация как бизнес.
34. Объединения предпринимательских организаций (консорциумы, концерны, холдинговые компании, финансово-промышленные группы, ассоциации), их роль в осуществлении инновационных идей.
35. Значение выбора инновационной стратегии
36. Инновационные стратегии, их особенности в условиях рыночной экономики.
37. Управление инновациями и стратегическое управление.
38. Инновационные процессы в социально-культурном сервисе.
39. Информационное обеспечение предприятий и организаций в условиях рынка.
40. Информационное обеспечение инновационной деятельности в СКС и туризме,
41. Лизинг, франчайзинг - быстро развивающиеся формы рынка инноваций.
42. Особенности разработки и внедрения организационных нововведений в СКС.
43. Создание благоприятных условий нововведениям.
44. Автоматизированные информационные системы обеспечения управления,

их место и роль в инновационном менеджменте предприятий и организаций.

45. Понятие конкуренции в инновационной деятельности.
46. Конкуренция - как инструмент повышения качества продукции.
47. Конкурсы инновационных проектов как один из видов конкуренции, методы их организации, их роль в инновационной деятельности.
48. Венчурные фирмы, их роль в инновациях.
49. Инновационное управление персоналом на предприятиях СКС.
50. Особенности управления персоналом в инновационных организациях

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Инновации в сервисе»

1. Сущность понятия инновация
2. Понятие инновации в сервисе
3. Классификация инноваций
4. Вклад И. Шумпетера в развитие концепции инновации
5. Специфика классической и инновационной моделей предпринимательства.
6. Источники финансирования инноваций.
7. Подходы к классификации инновационной деятельности.
8. Жизненный цикл инноваций. Стадии жизненного цикла инноваций.
9. Этапы инновационного процесса.
10. Государственное регулирование и поддержка инновационной деятельности.
11. Инновационная стратегия: внутренние и внешние факторы.
12. Классификация инновационных стратегий.
13. Ассортиментная стратегия в инновационной политике фирмы.
14. Инновации в сервисном обслуживании
15. Грант как форма стимулирования научно-исследовательской деятельности и коммерциализации инноваций.
16. Планирование инноваций, функции и основные принципы
17. Характеристика инновационного проекта: цели, задачи и отличительные особенности
18. Управление инновационными проектами.
19. Инновационный потенциал сервисного предприятия как фактор конкурентоспособности в рыночной среде.
20. Основные виды рисков в инновационном предпринимательстве.
21. Роль конкуренции в инновационной деятельности

22. Управление человеческими ресурсами в инновационной среде
23. Инновационные процессы в информационном сервисе.
24. Инновации в сфере культуры, отдыха, развлечений.
25. Инновации в организации сервиса транспортных средств
26. Требования комфорта как основа внедрения продуктовых инноваций в сфере сервиса

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания по дисциплине «Инновации в сервисе»

Задание 1 Определите методы преодоления сопротивления изменениям в следующих ситуациях (таблица), выделите достоинства и недостатки выбранной тактики.

Причины сопротивления инновациям

Ситуация
1. Сопротивление, основанное на отсутствии информации и анализа или на неточной информации
2. Инициатор не обладает всей необходимой информацией для разработки новшеств, поэтому другие имеют значительные возможности для сопротивления
3. Сопротивление оказывается только из страха перед личными проблемами
4. Кто-то один или группа явно проигрывают при введении новшеств и имеют большие возможности оказывать сопротивление
5. Инициаторы перемен обладают большой властью, но чувствуют сопротивление

Задание 2 Кейс «Отель»

«Отель» расположен на морском берегу, прямо напротив моря. Это очень дорогой курорт. В отеле 120 номеров, большая часть их них — повышенной комфортности. Здесь останавливаются на праздники, во время деловых поездок. В отеле играют свадьбы, проходят выставки, конференции и деловые встречи. Рестораны и бары открыты не только для постояльцев отеля, но и для всех желающих. Кроме того, в отеле есть закусочная, магазин, комнаты для игр и бизнес-центр. Здесь большая автостоянка, в саду — площадки для крокета. Также есть бассейн под открытым небом, сауна и множество спортивных залов. Несмотря на широкий спектр предоставляемых услуг, а также штат профессиональных и имеющих большой опыт работы служащих, дела идут не так хорошо, как хотелось бы. Кроме того, анализ анкет, заполненных клиентами отеля, демонстрирует снизившийся уровень оценки предоставляемых отелем услуг. Владельцы отеля озабочены одной мыслью: как поправить дела.

Задания к кейсу:

1. Выполните морфологический анализ.
2. Назовите основные переменные ситуации.
3. Разложите переменные на как можно большее число компонентов.
4. Путем формирования цепочек из компонентов, относящихся к разным переменным, предложите инновационные подходы к оживлению спроса на услуги отеля.

Задание 3. Вы - заместитель генерального директора инновационной фирмы по работе с персоналом. Определите круг своих обязанностей и распределительных функций. Составьте организационную структуру подчиненных Вам подразделений, опишите их функции. Составьте должностную инструкцию для руководителя одного из этих подразделений.

Задание 4 .А) Выберите одно из предложенных слов и найдите к нему возможные идеи для создания бизнеса. При возможности распишите такие идеи для каждого из слов:

- 1) Л О Ш А Д Ь
- 2) Д Е Т И
- 3) Т Р А Н С П О Р Т (любой вид транспорта)
- 4) В О Д А
- 5) Т Е Л Е Ф О Н

Б) Остановите свой выбор на одной из идей. Ответьте на вопросы:

1. Как продукция (услуга) может удовлетворить рыночные потребности?
2. Какими уникальными достоинствами обладает? Что особенного и почему потребители будут предпочитать Ваш товар, а не Ваших конкурентов?
3. В чем социальная значимость Вашего проекта?
4. Как будете продвигать Ваши товары или услуги к потребителю? Каковы условия и организация сбыта продукта?
5. Сколько рабочих мест предполагается открыть в вашем бизнесе?

Задание 5. Приведите примеры изобретений, товарных знаков, торговых марок, "ноу-хау". Что объединяет эти понятия?

Задание 6. Изучите типичные заблуждения менеджеров при принятии решения о судьбе новой технологии на его предприятии, характерные сегодня для стран развитого рынка. Можно ли назвать их характерными для России? Продумайте, имеются ли сегодня в России объективные условия для воспроизведения подобных ошибок.

Заблуждение 1. При выборе новой техники исходят из её привлекательности и грандиозных возможностей, которые она сулит. На самом деле надо исходить из того, насколько она будет удовлетворять требованиям потребителей.

Заблуждение 2. Считается, что при выборе новой технологии необходимо исходить из анализа теоретической рациональности и целесообразности её внедрения. На самом деле надо учитывать сильное влияние нынешней практики и прошлого опыта.

Заблуждение 3. Все усовершенствования и нововведения, в конце концов, будут восприняты и переняты. На самом деле надо осознать, что большинство из них не окончится и не должно окончиться успехом.

Заблуждение 4. Технологические усовершенствования обладают самостоятельной ценностью. На самом деле только потребитель определяет их истинную ценность.

Заблуждение 5. Выигрывают принципиально новые технологии. На самом деле новое не всегда значит лучшее.

Заблуждение 6. Перспективы применения новой технологии определяют её успешное внедрение. На самом деле решающим фактором часто является инфраструктура, необходимая для её внедрения.

Задание 7. Создать презентацию на тему: «Открытия науки и техники, определившие инновационное развитие общества»

Задание 8. Создать презентацию на тему: «Научная фантастика как источник идей о будущем (Вклад великих фантастов в социальные концепции настоящего и будущего)».

Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены все практические задания, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Инновации в сервисе» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «*Инновации в сервисе*»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ОПК-1	технологии разработки инновационных проектов в сфере сервиса	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к Экзамену № 1-30	разрабатывать инновационные проекты в сфере сервиса и оценивать их эффективность	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к УО, Д, С. Практические задания № 1-8	новейшими информационными и коммуникационными технологиями в области сервиса	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к практической работе № 1-8 задания практическим занятиям 1,2,3,4

Примечание

* берется из РПД

** сдача лабораторных работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.

Карта тестовых заданий

Компетенция ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

Индикатор ОПК-1.3 Владеет навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

Дисциплина: Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.
2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки
3. Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.
4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).
5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.
6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1. Какие категории, согласно ГОСТу, имеют отели:

- а) 4
- б) 5
- в) 3

2. Какое количество гостиниц насчитывается в самой крупной международной гостиничной цепи «CendantCorp»:

- а) более 3590
- б) более 6000

в) 5987

3. В разных странах, отклонение в уровне цен на размещение в отелях составляет:

а) от 1500% до 3000%

б) от 100% до 200%

в) от 1000% до 2600%

4. В начале 20 века, одними из наиболее известных пионеров гостиничной индустрии были:

а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон

б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц

в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

5. В начале 90-х гг. прошлого столетия, доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами:

а) 15%

б) 20%

в) 10%

6. Укажите второе название балльной системы, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией:

а) тайская

б) индийская

в) токийская

Средне –сложные (2 уровень)

7. Где расположена большая часть хостелов:

а) в странах Западной Европы

б) в Северной Америке

в) в Юго — Восточной Азии

8. В основанную во Франции ассоциацию «Реле и Шато» входят отели в:

а) 30 странах мира

б) 40 странах мира

в) 50 странах мира

9. Что удостоверяет классность гостиницы в Великобритании:

а) мечи

б) ордена

в) короны

10. Какое количество процентов гостиничной индустрии, составляют в Великобритании основные гостиничные цепи:

а) 30%

б) 25%

в) 35%

11. До какого времени в гостиницах «5» звезд, продлеваются завтраки в зале ресторана:

а) 12 часов

б) 10 часов

в) 11 часов

12. Какое примерное количество людей занято в гостиничном хозяйстве по всему миру:

а) 40 млн. человек

б) 50 млн. человек

в) 60 млн. человек

13. Какая система классификации пользуется популярностью в Греции:

а) «цифровая»

б) там нет системы классификации

в) «буквенная»

14. Самым большим владельцем гостиничных консорциумов на Европейском континенте является:

а) Австрия

б) Италия

в) Франция

15. В мире на данный момент насчитывается столько отелей различного уровня:

а) более 300 000

б) более 200 000

в) более 150 000

16. С какой страной связано возникновение первых предприятий гостиничной индустрии:

а) с Древней Грецией

б) с Древним Римом

в) со Средневековой Францией

17. Какое место в мировой торговле товарами и услугами в начале 90-х годов занимал туризм:

а) 3

б) 4

в) 2

18. Какое название носит совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства:

а) структура туристского рынка

б) рынок гостиничных услуг

в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

19. Турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:

а) 2

б) 4

в) В

20. Менеджер по размещению руководит ими:

а) портье, швейцары

б) горничные

в) бюро обслуживания

21. У европейских туристов первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений занимают:

а) Египет

б) Греция и Кипр

в) острова Юго-Восточной Азии

22. Где расположен самый высокий отель на планете:

а) в Гонконге

б) в Сингапуре

в) в Нью-Йорке

Сложные (3 уровень)

23. Работу гостиничного комплекса возглавляет:

а) исполнительный директор

б) коммерческая служба

в) генеральный директор (генеральный менеджер)

24. Какие европейские страны считаются самыми дорогими:

а) Великобритания, Швейцария

б) Испания

в) Италия, Португалия

25. На национальной классификации какой страны, основана «Звездная» система классификации гостиниц, распространенная в большинстве государств:

а) Англии

б) Германии

в) Франции

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26. Установите соответствие

1б 2а 3в

- | | |
|--|--|
| 1. Целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день «О туризме и туристской индустрии в РФ» | А) Познавательному
Б) Федеральный Закон |
| 2. К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями | В) ЮНВТО |
| 3. Сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН. | |

27. Установите соответствие

1в 2а 3б

- | | |
|--|---|
| 1. Две основные характеристики определяющие качество туристских ресурсов | А) Смешанным
Б) Российский Союз Туриндустрии
В) Известность и доступность |
| 2. К какому виду туристских ресурсов относится знаменитый смог (от англ. smoke — дым и fog — туман) – смесь из промышленных отходов и природного тумана - в таком крупном промышленном центре как Лондон | |
| 3. Какое название имеет на сегодняшний день крупнейшее предпринимательское объединение отрасли туризма в Российской Федерации | |

Средне-сложные (2 уровень)

28. Установите соответствие

1 а 2б 3в

- | | | |
|--|---|---|
| 1. Гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения туриста (туристской группы) и трехразового питания, то есть полный пансион. | А) Американский план
Б) Аппарт-отель
В) Апгрэйд | преимущественно из апартаментов с небольшой кухней.
3. Предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы. |
| 2. Отель, в котором номерной фонд состоит | | |

тропических и южных
странах для размещения
туристов.

3.Одноразовый акт
бронирования

определенных услуг на
определенные

сроки для определенных
туристов.

29.Установите соответствие

1в 2а 3б

1.Гостиница, специализирующаяся А)Бунгало

на обслуживании деловых людей

Б)Заказ

и предпринимателей и

В)Бизнес

предоставляющая им максимальные отель

удобства для профессиональной

деятельности: для

проведения семинаров,

переговоров и т. д.

2.Легкая отдельная загородная

постройка с верандами,

часто используемая в

**30. Установите
соответствие**

1а 2в 3б

1. Письменное поручение
покупателя

продавцу туристского

А) Заявка

продукта,

на бронирование

транспортной или

гостиничной Б) Отель

услуги на бронирование

В) Незаезд

конкретного обслуживания,

которое должно содержать

информацию о

заказываемой услуге,

то есть о виде и классе
обслуживании и его
конкретных сроках.

2. Фактическое неприбытие
туриста в средство размещения в
запланированный день заезда или
аннуляция заказа, сделанная менее
чем за 24 часа до даты заезда,
указанной в заказ

3. Традиционный тип гостиничного
учреждения высокого разряда,
имеющего все условия
для комфортабельного
размещения туристов.

31. Установите соответствие

1а 2б 3в

1. Рынок гостиничных услуг А) Совокупность настоящих и
потенциальных потребителей индустрии
гостеприимства

2. Острова Юго-Восточной Азии Б) Первое место в рейтинге
популярности среди зимних
направлений у европейских
туристов

3. Страны Западной Европы В) Большая часть молодежных домов (хостелов)

32. Установите соответствие

1б 2в 3а

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице и трехразовое питание. | А) Ресторан |
| 2. Момент начала (окончания) суток (обычно 12.00 часов по полудню), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания. | Б) Полный пансион |
| 3. Тип предприятия общественного питания, где осуществляется изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. | В) Расчетный час |

33. Установите соответствие

1б 2в 3

- | | |
|---|-------------|
| 1. Продажная стоимость услуг перевозки, размещения, питания, либо комплексного обслуживания, объявленная поставщиком. | А) Шале |
| 2. Соглашение, при котором агенту передаются не только определенные привилегии, но и имя предприятия производителя, его торговая марка | Б) Тариф |
| 3. Небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником. | В) Франшиза |

34. Установите соответствие

1в 2б 3а

- | | |
|--|----------------------|
| 1. Структура туристских маршрутов применительно к местности или региону. | А) Деловой туризм |
| 2. Приезжий, прибывший в другую страну, другую местность с туристской целью, потребитель сферы гостеприимства. | Б) Гость |
| 3. Туристское путешествие с деловыми целями без получения доходов по месту путешествия. | В) География туризма |

Сложные (3 уровень)

**35. Установите соответствие
1б 2в 3а**

- | | |
|--|-------------------------|
| 1.Международный туристский термин для обозначения территории, обладающей определенными туристскими ресурсами и туристской инфраструктурой, делающей данный регион возможным для посещения туристами. | А)Изыскательский туризм |
| 2.Туристский и рекреационный термин, обозначающий не только наличие свободного времени, но и мотивированную организацию его проведения потребителем. | Б)Дестинация |
| 3. В Советском Союзе туризм, в котором перед участниками тура поставлены научно-изыскательные (геологические, лесоведческие и т.п.) цели. | В)Досуг |

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36. Вставьте пропущенное определение.

Бричка – легкая дорожная повозка без рессор с открытым верхом.

37. Вставьте пропущенное определение.

Бронирование – предварительный заказ, который используется в гостиничном и туристском бизнесе.

38. Вставьте пропущенное определение.

Велотуризм – туризм с использованием велосипеда как основного средства передвижения.

39. Вставьте пропущенное определение.

География туризма – структура туристских маршрутов применительно к местности или региону.

40. Вставьте пропущенное определение.

Герберг – род гостиницы и трактира, учрежденного Петром I для приезжавших в Россию иностранцев.

41. Вставьте пропущенное определение.

Гостиница – предприятие, здание, предназначенное для временного проживания туристов, путешественников, граждан.

42. Вставьте пропущенное определение.

Гость – приезжий, прибывший в другую страну, другую местность с туристской целью, потребитель сферы гостеприимства.

Средне-сложные (2 уровень)

43. Вставьте пропущенное определение.

Ямщик – кучер, управлявший повозкой, следовавшей по определенному маршруту.

44. Вставьте пропущенное определение.

Антипаломничество – в формате концепции пролетарского туризма организованный поход туристов в дни церковных праздников для пропагандистского разоблачения религиозных чудес.

45. Вставьте пропущенное определение.

Шведский стол – вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.

46. Вставьте пропущенное определение.

Шале – небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником; любой небольшой загородный дом (во Франции и Швейцарии).

47. Вставьте пропущенное определение.

Франшиза – соглашение, при котором агенту передаются не только определенные привилегии, но и имя предприятия производителя, его торговая марка.

48. Вставьте пропущенное определение.

Франкфуртская таблица по снижению цен на поездки – документ, определяющий норму (в процентах) уменьшения стоимости услуги; в зависимости от отмеченных туристом недостатков ее предоставления.

49. Вставьте пропущенное определение.

Тариф – продажная стоимость услуг перевозки, размещения, питания, либо комплексного обслуживания, объявленная поставщиком.

50. Вставьте пропущенное определение.

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц добровольная – подтверждение по инициативе изготовителя или продавца туристских услуг и услуг гостиниц уполномоченным на то органом уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания.

51. Вставьте пропущенное определение.

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц – подтверждение уполномоченным на то органом соответствия реализуемых туристских услуг и услуг гостиниц требованиям безопасности жизни и здоровья туристов, сохранности их имущества, а также защиты окружающей среды, законодательных и нормативных документов обслуживания путешественников, принятых в стране пребывания.

52. Вставьте пропущенное определение.

Сервис характеристика средства размещения – стандартизированный перечень услуг и материально-технических средств для их оказания, который содержится в паспорте средства размещения и используется при его продвижении.

53. Вставьте пропущенное определение.

Ресторан – тип предприятия общественного питания, где осуществляется изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий.

54. Вставьте пропущенное определение.

Полный пансион – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице и трехразовое питание.

55. Вставьте пропущенное определение.

Паспорт средства размещения – декларативный документ, содержащий точное описание местоположения, материально-технической базы и перечня услуг, предоставляемых клиенту в средстве размещения.

56. Вставьте пропущенное определение.

Опубликованные тарифы – официально опубликованные для клиентов «справочные» цены, цены розничной продажи гостиничных услуг, цены «у стойки», как правило, – это максимально высокие цены.

57. Вставьте пропущенное определение.

Незаезд – фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.

58. Вставьте пропущенное определение.

Курортная гостиница – вид гостиницы, специализирующейся на приеме и обслуживании туристов, прибывающих в курортные места в целях отдыха и рекреации.

59. Вставьте пропущенное определение.

Корпоративные тарифы – цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчиком, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность, и выражающиеся численно в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.

60. Вставьте пропущенное определение.

Клиент гостиницы – индивидуальное или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения.

61. Вставьте пропущенное определение.

Индустрия гостеприимства – система современных производств, предприятий, сервисных учреждений и организаций, специализирующихся на обслуживании приезжающих в данную местность на сравнительно короткий период времени людей с целями отдыха, деловых встреч или с личными целями.

62. Вставьте пропущенное определение.

Заявка на бронирование – письменное поручение покупателя продавцу туристского продукта, транспортной или гостиничной услуги на бронирование конкретного обслуживания, которое должно содержать информацию о заказываемой услуге, то есть о виде и классе обслуживания и его конкретных сроках.

63. Вставьте пропущенное определение.

Основные гостиничные услуги – перечень и объем услуг, обычно (стандартно) предоставляемые туристу коллективным средством размещения, определяемые обязательными для объекта размещения нормативными правовыми актами и/или его

локальными актами и утвержденные договором, оплачиваемые туристом при заключении договора о реализации туристского продукта.

64. Вставьте пропущенное определение.

Правила предоставления гостиничных услуг – нормативный документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договорных отношений на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату); порядок предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

65. Вставьте пропущенное определение.

Технология гостиничного обслуживания – совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и т. д.).

66. Вставьте пропущенное определение.

Госпитальеры – первоначальное название мальтийского рыцарского ордена в Средние века, который организовал приюты и госпитали для паломников в Иерусалим.

Сложные (3 уровень)

67. Вставьте пропущенное определение.

Гостеприимство – международный термин туристского сервиса, который обозначает комплекс концепций, принципов, средств и сервисных правил приема посетителей в гостиницах и подобных им предприятиях.

68. Вставьте пропущенное определение.

Дестинация – международный туристский термин для обозначения территории, обладающей определенными туристскими ресурсами и туристской инфраструктурой, делающей данный регион возможным для посещения туристами.

69. Вставьте пропущенное определение.

Туристский ресурс (потенциал) – набор и сочетание привлекательных качеств, объектов, условий определенной местности или события, которые могут стать основанием для создания специального тура.

70. Вставьте пропущенное определение.

Экскурсионная станция – в Советском Союзе небольшое учреждение в определенном регионе, которое обеспечивает реализацию утвержденных экскурсий по маршруту.

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса			
Индикатор	ОПК-1.3 Владеет навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации			
Дисциплина	Технология приборостроения			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса		
Индикатор	ОПК-1.3 Владеет навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации		
Дисциплина			
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение
1.1.1	1. Какие категории, согласно ГОСТу, имею мотели: а) 4 б) 5 в) 3 2. Какое количество гостиниц насчитывается в самой крупной международной гостиничной цепи «CendantCorp»: а) более 3590 б) более 6000 в) 5987 3. В разных странах, отклонение в уровне цен на размещение в отелях составляет: а) от 1500% до 3000%	26. Установите соответствие 1.Целевой законодательный акт А)Познавательному регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день Б) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ» 2. К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, В) ЮНВТО историко-культурными достопримечательностям	36. Вставьте пропущенное определение. – легкая дорожная повозка без рессор с открытым верхом. 37. Вставьте пропущенное определение. – предварительный заказ, который используется в гостиничном и туристском бизнесе. 38. Вставьте пропущенное определение. – туризм с использованием велосипеда как основного средства передвижения. 39. Вставьте пропущенное определение. – структура туристских маршрутов применительно к

	б) от 100% до 200% в) от 1000% до 2600% 4. В начале 20 века, одними из наиболее известных пионеров гостиничной индустрии были: а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье 5. В начале 90-х гг. прошлого столетия, доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами: а) 15% б) 20% в) 10% 6. Укажите второе название балльной системы, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией: а) тайская б) индийская в) токийская	и 3. Сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН. 27. Установите соответствие 1. Две основные характеристики А) Смешанным определяющие качество туристских Б) Российский Союз Туриндустрии ресурсов В) Известность и доступность 2. К какому виду туристских ресурсов относится знаменитый смог (от англ. smoke — дым и fog — туман) — смесь из промышленных отходов и природного тумана - в таком крупном промышленном центре как Лондон 3. Какое название имеет на сегодняшний день крупнейшее предпринимательское объединение отрасли туризма в Российской Федерации	местности или региону. 40. Вставьте пропущенное определение. – род гостиницы и трактира, учрежденного Петром I для приезжавших в Россию иностранцев. 41. Вставьте пропущенное определение. – предприятие, здание, предназначенное для временного проживания туристов, путешественников, граждан. 42. Вставьте пропущенное определение. – приезжий, прибывший в другую страну, другую местность с туристской целью, потребитель сферы гостеприимства.
1.1.2	7. Где расположена большая часть хостелов: а) в странах Западной Европы б) в Северной Америке в) в Юго — Восточной Азии 8. В основанную во Франции ассоциацию «Реле и Шато» входят отели в: а) 30 странах мира б) 40 странах мира в) 50 странах мира 9. Что удостоверяет классность гостиницы в Великобритании: а) мечи	28. Установите соответствие 1. Гостиничный тариф, включающий А) Американский план в себя стоимость размещения туриста Б) Аппарт-отель (туристской группы) и трехразового питания, В) Апгрэйд то есть полный пансион. 2. Отель, в котором номерной фонд состоит преимущественно из апартаментов с небольшой кухней.	43. Вставьте пропущенное определение. – кучер, управлявший повозкой, следовавшей по определенному маршруту. 44. Вставьте пропущенное определение. – в формате концепции пролетарского туризма организованный поход туристов в дни церковных праздников для пропагандистского разоблачения религиозных чудес. 45. Вставьте пропущенное

	б) ордена в) короны 10. Какое количество процентов гостиничной индустрии, составляют в Великобритании основные гостиничные цепи: а) 30% б) 25% в) 35% 11. До какого времени в гостиницах «5» звезд, продлеваются завтраки в зале ресторана: а) 12 часов б) 10 часов в) 11 часов 12. Какое примерное количество людей занято в гостиничном хозяйстве по всему миру: а) 40 млн. человек б) 50 млн. человек в) 60 млн. человек 13. Какая система классификации пользуется популярностью в Греции: а) «цифровая» б) там нет системы классификации в) «буквенная» 14. Самым большим владельцем гостиничных консорциумов на Европейском континенте является: а) Австрия б) Италия в) Франция 15. В мире на данный момент насчитывается столько отелей различного уровня: а) более 300 000 б) более 200 000 в) более 150 000 16. С какой страной связано возникновение первых предприятий гостиничной индустрии: а) с Древней Грецией б) с Древним Римом в) со Средневековой	3. Предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы. 29. Установите соответствие 1. Гостиница, специализирующаяся А) Бунгало на обслуживании деловых людей Б) Заказ и предпринимателей и В) Бизнес предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для проведения семинаров, переговоров и т. д. 2. Легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов. 3. Одноразовый акт бронирования определенных услуг на определенные сроки для определенных туристов. 30. Установите соответствие 1. Письменное поручение покупателя продавцу туристского А) Заявка продукта, на бронирование транспортной или гостиничной Б) Отель услуги на бронирование В) Незезд конкретного обслуживания, которое должно содержать информацию о заказываемой услуге, то есть о виде и классе обслуживании и его	определение. – вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале. 46. Вставьте пропущенное определение. – небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником; любой небольшой загородный дом (во Франции и Швейцарии). 47. Вставьте пропущенное определение. – соглашение, при котором агенту передаются не только определенные привилегии, но и имя предприятия производителя, его торговая марка. 48. Вставьте пропущенное определение. – документ, определяющий норму (в процентах) уменьшения стоимости услуги; в зависимости от отмеченных туристом недостатков ее предоставления. 49. Вставьте пропущенное определение. – продажная стоимость услуг перевозки, размещения, питания, либо комплексного обслуживания, объявленная поставщиком. 50. Вставьте пропущенное определение.
--	--	--	---

	Францией 17. Какое место в мировой торговле товарами и услугами в начале 90-х годов занимал туризм: а) 3 б) 4 в) 2 18. Какое название носит совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства: а) структура туристского рынка б) рынок гостиничных услуг в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства 19. Турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды: а) 2 б) 4 в) В 20. Менеджер по размещению руководит ими: а) портье, швейцары б) горничные в) бюро обслуживания 21. У европейских туристов первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений занимают: а) Египет б) Греция и Кипр в) острова Юго-Восточной Азии 22. Где расположен самый высокий отель на планете: а) в Гонконге б) в Сингапуре в) в Нью-Йорке	конкретных сроках. 2. Фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе 3. Традиционный тип гостиничного учреждения высокого разряда, имеющего все условия для комфортабельного размещения туристов. 31. Установите соответствие 1. Рынок гостиничных услуг А) Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства 2. Острова Юго-Восточной Б) Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов Азии 3. Страны В) Большая часть молодежных домов (хостелов) Западной Европы 32. Установите соответствие 1. Вид комплексного обслуживания, А) Ресторан включающий в себя встречу и проводы, Б) Полный пансион размещение в гостинице и В) Расчетный час трехразовое питание. 2. Момент начала (окончания) суток (обычно 12.00 часов по полудню), до наступления которого клиент	– подтверждение по инициативе изготовителя или продавца туристских услуг и услуг гостиниц уполномоченным на то органом уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания. 51. Вставьте пропущенное определение. – подтверждение уполномоченным на то органом соответствия реализуемых туристских услуг и услуг гостиниц требованиям безопасности жизни и здоровья туристов, сохранности их имущества, а также защиты окружающей среды, законодательных и нормативных документов обслуживания путешественников, принятых в стране пребывания. 52. Вставьте пропущенное определение. – стандартизированный перечень услуг и материально-технических средств для их оказания, который содержится в паспорте средства размещения и используется при его продвижении. 53. Вставьте пропущенное определение. – тип предприятия общественного питания, где осуществляется изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. 54. Вставьте пропущенное определение. – вид комплексного
--	---	--	--

		гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания. 3. Тип предприятия общественного питания, где осуществляется изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. 33. Установите соответствие 1.Продажная стоимость услуг перевозки, А)Шале размещения, питания, либо комплексного Б)Тариф обслуживания, объявленная поставщиком. В)Франшиза 2.Соглашение, при котором агенту передаются не только определенные привилегии, но и имя предприятия производителя, его торговая марка 3. Небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником. 34. Установите соответствие 1.Структура туристских маршрутов А)Деловой туризм применительно к местности Б)Гость или региону. В)География туризма 2.Приезжий, прибывший в другую	обслуживания, включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице и трехразовое питание. 55. Вставьте пропущенное определение. – декларативный документ, содержащий точное описание местоположения, материально-технической базы и перечня услуг, предоставляемых клиенту в средстве размещения. 56. Вставьте пропущенное определение. – официально опубликованные для клиентов «справочные» цены, цены розничной продажи гостиничных услуг, цены «у стойки», как правило, – это максимально высокие цены. 57. Вставьте пропущенное определение. – фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе. 58. Вставьте пропущенное определение. – вид гостиницы, специализирующейся на приеме и обслуживании туристов, прибывающих в курортные места в целях отдыха и рекреации. 59. Вставьте пропущенное определение. – цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчикам, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность, и
--	--	---	---

		страну, другую местность с туристской целью, потребитель сферы гостеприимства. 3. Туристское путешествие с деловыми целями без получения доходов по месту путешествия.	выражающиеся численно в виде процентных скидок от опубликованных тарифов. 60. Вставьте пропущенное определение. – индивидуальное или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения. 61. Вставьте пропущенное определение. – система современных производств, предприятий, сервисных учреждений и организаций, специализирующихся на обслуживании приезжающих в данную местность на сравнительно короткий период времени людей с целями отдыха, деловых встреч или с личными целями. 62. Вставьте пропущенное определение. – письменное поручение покупателя продавцу туристского продукта, транспортной или гостиничной услуги на бронирование конкретного обслуживания, которое должно содержать информацию о заказываемой услуге, то есть о виде и классе обслуживании и его конкретных сроках. 63. Вставьте пропущенное определение. – перечень и объем услуг, обычно (стандартно) предоставляемые туристу коллективным средством размещения, определяемые обязательными для объекта размещения нормативными правовыми актами и/или его локальными актами и утвержденные договором, оплачиваемые туристом
--	--	--	--

			при заключении договора о реализации туристского продукта. 64. Вставьте пропущенное определение. – нормативный документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договорных отношений на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату); порядок предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг. 65. Вставьте пропущенное определение. – совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и т. д.). 66. Вставьте пропущенное определение. – первоначальное название мальтийского рыцарского ордена в Средние века, который организовал приюты и госпитали для паломников в Иерусалим.
1.1.3	23. Работу гостиничного комплекса возглавляет: а) исполнительный директор б) коммерческая служба в) генеральный директор	35. Установите соответствие 1.Международный туристский А)Изыскательский туризм	67. Вставьте пропущенное определение. – международный термин туристского сервиса, который обозначает комплекс концепций, принципов,

	(генеральный менеджер) 24. Какие европейские страны считаются самыми дорогими: а) Великобритания, Швейцария б) Испания в) Италия, Португалия 25. На национальной классификации какой страны, основана «Звездная» система классификации гостиниц, распространенная в большинстве государств: а) Англии б) Германии в) Франции	термин для обозначения территории, Б)Дестинация обладающей определенными В)Досуг туристскими ресурсами и туристской инфраструктурой, делающей данный регион возможным для посещения туристами. 2.Туристский и рекреационный термин, обозначающий не только наличие свободного времени, но и мотивированную организацию его проведения потребителем. 3. В Советском Союзе туризм, в котором перед участниками тура поставлены научно-изыскательские (геологические, лесоведческие и т.п.) цели.	средств и сервисных правил приема посетителей в гостиницах и подобных им предприятиях. 68. Вставьте пропущенное определение. – международный туристский термин для обозначения территории, обладающей определенными туристскими ресурсами и туристской инфраструктурой, делающей данный регион возможным для посещения туристами. 69. Вставьте пропущенное определение. – набор и сочетание привлекательных качеств, объектов, условий определенной местности или события, которые могут стать основанием для создания специального тура. 70. Вставьте пропущенное определение. – в Советском Союзе небольшое учреждение в определенном регионе, которое обеспечивает реализацию утвержденных экскурсий по маршруту.
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых	Номер и вариант правильного
------------	-----------------------------

36	Бричка
----	--------

заданий	ответа
1	а) 4
2	б) более 6000
3	в) от 1000% до 2600%
4	б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц
5	в) 10%
6	б) индийская
7	а) в странах Западной Европы
8	б) 40 странах мира
9	в) короны
10	б) 25%
11	в) 11 часов
12	б) 50 млн. человек
13	в) «буквенная»
14	в) Франция
15	а) более 300 000
16	б) с Древним Римом
17	а) 3
18	б) рынок гостиничных услуг
19	в) В
20	а) портье, швейцары
21	в) острова Юго-Восточной Азии
22	б) в Сингапуре
23	в) генеральный директор (генеральный менеджер)
24	а) Великобритания, Швейцария
25	в) Франции
26	1б 2а 3в
27	1в 2а 3б
28	1 а 2б 3в
29	1в 2а 3б
30	1а 2в 3б
31	1 а 2б 3в
32	1б 2в 3а
33	1б 2в 3а
34	1в 2б 3а
35	1б 2в 3а

37	Бронирование
38	Велотуризм
39	География туризма
40	Герберг
41	Гостиница
42	Гость
43	Ямщик
44	Антипаломничество
45	Шведский стол
46	Шале
47	Франшиза
48	Франкфуртская таблица по снижению цен на поездки
49	Тариф
50	Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц добровольная
51	Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц
52	Сервис характеристика средства размещения
53	Ресторан
54	Полный пансион
55	Паспорт средства размещения
56	Опубликованные тарифы
57	Незаезд
58	Курортная гостиница
59	Корпоративные тарифы
60	Клиент гостиницы
61	Индустрия гостеприимства
62	Заявка на бронирование
63	Основные гостиничные услуги
64	Правила предоставления гостиничных услуг
65	Технология гостиничного обслуживания
66	Госпитальеры
67	Гостеприимство
68	Дестинация
69	Туристический ресурс
70	Экскурсионная станция

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

Индикатор ОПК-1.3 Владеет навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

Дисциплина: Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1. Какие категории, согласно ГОСТу, имеют отели:

а) 4

б) 5

в) 3

2. Какое количество гостиниц насчитывается в самой крупной международной гостиничной цепи «CendantCorp»:

а) более 3590

б) более 6000

в) 5987

Средне-сложные(2 уровень)

3. В разных странах, отклонение в уровне цен на размещение в отелях составляет:

а) от 1500% до 3000%

б) от 100% до 200%

в) от 1000% до 2600%

4. В начале 20 века, одними из наиболее известных пионеров гостиничной индустрии были:

а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон

б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц

в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

5. В начале 90-х гг. прошлого столетия, доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами:

а) 15%

б) 20%

в) 10%

6. Укажите второе название балльной системы, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией:

а) тайская

б) индийская

в) токийская

Средне –сложные (2 уровень)

7. Где расположена большая часть хостелов:

а) в странах Западной Европы

б) в Северной Америке

в) в Юго — Восточной Азии

8. В основанную во Франции ассоциацию «Реле и Шато» входят отели в:

а) 30 странах мира

б) 40 странах мира

в) 50 странах мира

9. Что удостоверяет классность гостиницы в Великобритании:

а) мечи

б) ордена

в) короны

Сложные (3 уровень)

10. Какое количество процентов гостиничной индустрии, составляют в Великобритании основные гостиничные цепи:

а) 30%

б) 25%

в) 35%

Простые (1 уровень)

11. Установите соответствие

1б 2а 3в

1. Целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день «О туризме и туристской индустрии в РФ»

А) Познавательному

Б) Федеральный Закон

2. К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями

В) ЮНВТО

3. Сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН.

Средне-сложные (2 уровень)

12. Установите соответствие

1б 2в 3а

1. Вид комплексного обслуживания,

А) Ресторан

включающий в себя встречу и

провода, Б)Полный пансион
размещение в гостинице и
трехразовое питание.

В)Расчетный час

2.Момент начала (окончания) суток
(обычно 12.00 часов по полудню),
до наступления которого клиент
гостиницы обязан освободить номер
либо оплатить полностью или частично
следующие сутки пребывания.

3. Тип предприятия общественного питания,
где осуществляется изготовление, реализация
и организация потребления широкого
ассортимента блюд и изделий сложного приготовления
всех основных групп из
различных продуктов и вино-водочных изделий.

или региону.

В)География туризма

2.Приезжий, прибывший в
другую
страну, другую местность с
туристской целью,
потребитель сферы
гостеприимства.

3.Туристское путешествие с
деловыми целями без
получения
доходов по месту
путешествия.

13. Установите соответствие

1б 2в 3а

1.Продажная стоимость услуг перевозки, размещения, питания, либо комплексного обслуживания, объявленная поставщиком. А)Шале
Б)Тариф
В)Франшиза

2.Соглашение, при котором агенту передаются не только определенные привилегии, но и имя предприятия производителя, его торговая марка

3.Небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником.

14.Установите соответствие

1в 2б 3а

1.Структура туристских маршрутов А)Деловой туризм
Б)Гость
применительно к местности

Сложные(3 уровень)

15. Установите соответствие

16 2в 3а

- | | |
|--|-------------------------|
| 1.Международный туристский термин для обозначения территории, обладающей определенными туристскими ресурсами и туристской инфраструктурой, делающей данный регион возможным для посещения туристами. | А)Изыскательский туризм |
| 2.Туристский и рекреационный термин, обозначающий не только наличие свободного времени, но и мотивированную организацию его проведения потребителем. | Б)Дестинация |
| 3. В Советском Союзе туризм, в котором перед участниками тура поставлены научно-изыскательные (геологические, лесоведческие и т.п.) цели. | В)Досуг |

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

16.Вставьте пропущенное определение.

Гость – приезжий, прибывший в другую страну, другую местность с туристской целью, потребитель сферы гостеприимства.

17. Вставьте пропущенное определение.

Гостиница – предприятие, здание, предназначенное для временного проживания туристов, путешественников, граждан.

18. Вставьте пропущенное определение.

Велотуризм – туризм с использованием велосипеда как основного средства передвижения.

Средне-сложные (2 уровень)

19. Вставьте пропущенное определение.

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц добровольная – подтверждение по инициативе изготовителя или продавца туристских услуг и услуг гостиниц уполномоченным на то органом уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания.

20. Вставьте пропущенное определение.

Сервис характеристика средства размещения – стандартизированный перечень услуг и материально-технических средств для их оказания, который содержится в паспорте средства размещения и используется при его продвижении.

21. Вставьте пропущенное определение.

Ресторан – тип предприятия общественного питания, где осуществляется изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий.

22. Вставьте пропущенное определение.

Опубликованные тарифы – официально опубликованные для клиентов «справочные» цены, цены розничной продажи гостиничных услуг, цены «у стойки», как правило, – это максимально высокие цены.

23. Вставьте пропущенное определение.

Незаезд – фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.

24. Вставьте пропущенное определение.

Курортная гостиница – вид гостиницы, специализирующейся на приеме и обслуживании туристов, прибывающих в курортные места в целях отдыха и рекреации.

25. Вставьте пропущенное определение.

Корпоративные тарифы – цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчиком, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность, и выражающиеся численно в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.

26. Вставьте пропущенное определение.

Клиент гостиницы – индивидуальное или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения.

27. Вставьте пропущенное определение.

Индустрия гостеприимства – система современных производств, предприятий, сервисных учреждений и организаций, специализирующихся на обслуживании приезжающих в данную местность на сравнительно короткий период времени людей с целями отдыха, деловых встреч или с личными целями.

28. Вставьте пропущенное определение.

Заявка на бронирование – письменное поручение покупателя продавцу туристского продукта, транспортной или гостиничной услуги на бронирование конкретного обслуживания, которое должно содержать информацию о заказываемой услуге, то есть о виде и классе обслуживания и его конкретных сроках.

Сложные (3 уровень)

29. Вставьте пропущенное определение.

Правила предоставления гостиничных услуг – нормативный документ,

устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договорных отношений на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату); порядок предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

30. Вставьте пропущенное определение.

Технология гостиничного обслуживания – совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и т. д.).

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	а) 4
2	б) более 6000
3	в) от 1000% до 2600%
4	б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц
5	в) 10%
6	б) индийская
7	а) в странах Западной Европы
8	б) 40 странах мира
9	в) короны
10	б) 25%
11	1б 2а 3в
12	1б 2в 3а
13	1б 2в 3а
14	1в 2б 3а
15	1б 2в 3а

16	Гость
17	Гостиница
18	Велотуризм
19	Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц добровольная
20	Сервис характеристика средства размещения
21	Ресторан
22	Опубликованные тарифы
23	Незаезд
24	Курортная гостиница
25	Корпоративные тарифы
26	Клиент гостиницы
27	Индустрия гостеприимства
28	Заявка на бронирование
29	Правила предоставления гостиничных услуг
30	Технология гостиничного обслуживания