



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

«Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

направленность Социально-культурный сервис

Волгодонск

2024

## Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавра) направленность Социально-культурный сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015 № 1169).

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  
«22» \_\_\_\_ 04 \_\_\_\_ 2024 г.

И.о. зав. кафедрой

  
\_\_\_\_\_  
подпись  
«22» \_\_\_\_ 04 \_\_\_\_ 2024 г.

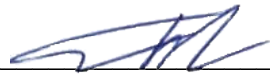
**Согласовано**

Директор МБУК «Дубенцовский СДК»  
ст. Дубенцовская

  
\_\_\_\_\_  
подпись  
Ю.С. Родионова

« 22 » \_\_\_\_ 04 \_\_\_\_ 2024 г.

Директор ООО «Бонжур»  
г.Волгодонск

  
\_\_\_\_\_  
подпись  
Э.В. Бударина

« 22 » \_\_\_\_ 04 \_\_\_\_ 2024 г.

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

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» 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 «Организация обслуживания в ТиГК» 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 «Организация обслуживания в ТиГК» 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 «Организация обслуживания в ТиГК» 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                                                                                                | 9  |
| 1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания     | 12 |
| 2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 13 |

## **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:

ПК-1: Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного 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 <sup>1</sup> , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции <sup>2</sup> | Контролируемые разделы и темы дисциплины <sup>3</sup> | Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенций <sup>4</sup>                                                                               |
|-----------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-1            | ПК-1.1           | Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности при использовании социальных и культурных ресурсов РФ и ЮФО в процессе организации туристской деятельности; | Лек, П.раб., Ср<br><br>лекция                                                                                                       | 1.1 – 1.4,<br>2.1- 2.5,<br>3.1-3.5                    | Контрольные вопросы                                                                                   | Ответы на контрольные вопросы;<br>Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования |
|                 | ПК-1.2           | Умеет применять клиентоориентированные технологии на практике, разрабатывать систему клиентских отношений в организации туристской деятельности;                             | Лек, П. раб., Ср<br><br>работа в малых группах, анализ практических работ                                                           |                                                       | Практическая работа                                                                                   |                                                                                                                            |
|                 | ПК-1.3           | Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений в организации профессиональных взаимодействий с клиентами.                                                   | Лек, П.раб., Ср<br><br>работа в малых группах, анализ практических работ                                                            |                                                       | Практическая работа                                                                                   |                                                                                                                            |

<sup>1</sup> Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

<sup>4</sup> Необходимо выбрать критерий 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 презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

## 1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

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

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» проводится в форме зачёта.

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<br>(50 баллов <sup>5</sup> )= не предусмотрен |                                                   |                                                  |                                                             |                                                  |                                                  | Промежуточ<br>ная<br>аттестация<br>(50 баллов) | Итоговое<br>количество<br>баллов по<br>результатам<br>текущего<br>контроля и<br>промежуточ<br>ной<br>аттестации |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Блок 1                                                         |                                                   |                                                  | Блок 2                                                      |                                                  |                                                  |                                                |                                                                                                                 |
| Лекцион<br>ные<br>занятия<br>(X <sub>1</sub> )                 | Практи<br>ческие<br>заняти<br>я (Y <sub>1</sub> ) | Лаборат<br>орные<br>занятия<br>(Z <sub>1</sub> ) | Лекцион<br>ные<br>занятия<br>(X <sub>2</sub> )              | Практич<br>еские<br>занятия<br>(Y <sub>2</sub> ) | Лаборат<br>орные<br>занятия<br>(Z <sub>2</sub> ) | от 0 до 50<br>баллов                           | Менее 41<br>балла –<br>не зачтено;<br>Более 41<br>балла –<br>зачтено                                            |
| -                                                              | -                                                 | -                                                | -                                                           | -                                                | -                                                |                                                |                                                                                                                 |
| Сумма баллов за 1 блок = X <sub>1</sub><br>+ Y <sub>1</sub>    |                                                   |                                                  | Сумма баллов за 2 блок = X <sub>2</sub> +<br>Y <sub>2</sub> |                                                  |                                                  |                                                |                                                                                                                 |

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

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

<sup>5</sup> 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.

| Вид учебных работ по дисциплине                     | <i>Количество баллов</i> |               |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|                                                     | <i>1 блок</i>            | <i>2 блок</i> |
| <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                              |                          |               |
| <b>Сумма баллов по дисциплине 100 баллов</b>        |                          |               |

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом<sup>1</sup>;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- 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 важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко

<sup>1</sup> Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, 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 владеет навыками построения стандартных теоретических и эконометрических моделей, методикой стратегического планирования на примере предприятия;
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

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

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК» осуществляется по регламенту 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 «Организация обслуживания в ТиГК» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете.

## **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. Обеспечение безопасности в гостинице.

- 2 Внутренние стандарты обслуживания.
- 3 Социально-психологические факторы взаимоотношений персонала и гостей.
- 4 Функциональные обязанности и технология работы службы приема и размещения (Front office).
- 5 Функциональные обязанности и технология работы службы горничных (housekeeping).
- 6 Состояния материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
- 7 Особенности формирования продуктовой стратегии гостиницы.
- 8 Реконструкция материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
- 9 Архитектурно-планировочные решения и дизайн помещений гостиницы как способ совершенствования обслуживания.
- 10 Автоматизированные системы и технологии обслуживания в гостинице.
- 11 Организация питания как элемент обслуживания в гостинице.
- 12 Служба заказа питания в номер
- 13 Экскурсионные услуги.
- 14 Тур, его составляющие.
- 15 Поставщики услуг, требования к ним.

*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 «Организация обслуживания в ТиГК»**

1. Виды услуг, и предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.
2. Принципы взаимодействия и анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
3. Основные правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика.
4. Организация бронирования мест и номеров в гостинице.
5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
6. Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции.
7. Гостиничные службы и их характеристика. Функции гостиничных служб.
8. Виды расчетов с туристами. Особенности и правила расчета оплаты за проживание.
9. Требования к обслуживающему персоналу гостиничного комплекса.
10. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
11. Порядок регистрации и размещения туристов в гостиницах и туристских комплексах. Составление схемы размещения туристов.
12. Классы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
13. Требования к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания

туристского комплекса.

14. Организация обслуживания предприятиями питания. Дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.

15. Служба эксплуатации номерного фонда, её функции. Подготовка номеров к заселению.

16. Требования к состоянию, санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.

17. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.

18. Рестораны, кафе и бары гостиниц и туристских комплексов, требования к ним.

19. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.

20. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.

21. Организация уборочных работ. Виды уборки. Технология выполнения различных видов уборочных работ.

22. Обслуживания мини-баров. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.

23. Концепции безопасности в гостиницах и туристских комплексах.

24. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.

25. Охрана труда в гостиницах и туристических комплексах

26. Техника безопасности в гостиницах и туристических комплексах

27. Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах.

28. Мероприятия по охране безопасности в гостиницах и туристических комплексах

29. Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы.

30. Состав и функции службы дополнительных услуг при гостинице.

31. Состав и функции службы сопутствующих услуг при гостинице.

32. Характеристика видов и особенности организации бизнес-обслуживания в гостиницах. Организация работы бизнес центра.

33. Характеристика видов и особенности организации услуг спортивно-оздоровительных центров в гостиницах.

34. Характеристика видов и особенности организации услуг, предоставляемых дополнительной службой гостиницы.

35. Характеристика видов и особенности организации услуг, предоставляемых вспомогательной службой гостиницы.

## **2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений**

### **Практические задания по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК»**

#### **Задание 1.**

Выберите пять-семь интересных вам стран мира. Схематично опишите каждую из них с точки зрения маркетинга территорий. Зафиксируйте основные направления гостеприимства, центры притяжения туристов разных интересов, локации.

#### **Задание 2.**

Выберите любой город России и, используя все доступные источники информации, разработайте для него собственную схему позиционирования и продвижения на внутреннем и внешнем рынках.

#### **Задание 3.**

**Цель:** научиться составлять должностную инструкцию для маркетолога конкретной

гостиницы, используя шаблонный образец

**Задачи:** составить должностную инструкцию для маркетолога в гостинице, в которой студент проходил практику

#### **Задание 4.**

**Цель:** научиться определять источники спроса на гостиничные услуги

**Задачи:** определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом.

#### **Задание 5.**

**Цель:** научиться проводить анализ гостиничных пакетов с точки зрения их вклада в организацию продаж гостиничных продуктов

**Задачи:** провести анализ гостиничных пакетов в гостинице, в которой студент проходил практику

#### **Критерии оценки выполнения практического задания:**

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

«4» (хорошо): выполнено задание; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

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

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задание; студент ответил на 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 «Организация обслуживания в ТиГК» приведен в таблице 4.

## Карта тестовых заданий

**Компетенция** ПК-1. Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса

**Индикатор** ПК-1.3. Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений

**Дисциплина** Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах

### 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 Что такое негарантированное бронирование?

**А) этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера**

Б) гостиница гарантирует клиенту получение номера

В) бронирование несуществующих номеров

2 Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

А) структура туристского рынка

**Б) рынок гостиничных услуг**

В) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

3 Какие условия необходимы для развития туризма?

А) политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности;

Б) природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.

**В) все выше перечисленное**

4 Негарантированное бронирование предполагает:

- А) оплату гостя заранее
- Б) оплату номера гостем в отеле при заезде**
- В) внесение гостем залога за номер

5 Методами отбора персонала являются:

- А) анкетирование
- Б) анкетирование и личное собеседование**
- В) анализ резюме

6 Лобби-бар или кафе – это:

- А) кафе с недорогими ценами
- Б) более дорогой, имеющий ярко выраженный стиль и направление в кухне, работающий в вечерние часы и предполагающий классический стиль в одежде для посетителей**
- В) кафе, где предлагается различная кухня

**Средне – сложные (2 уровень)**

7 Апартамент – отель (гостиница – апартамент) – это:

- А) небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником
- Б) гостиница, характеризующаяся большой численностью персонала, высоким уровнем обслуживания**
- В) тип гостиничного учреждения невысокого разряда, имеющего все условия для размещения туристов

8 Конфиденциальность информации – это:

- А) распространение информации только службам отеля
- Б) распространение любой информации о гостях сторонним лицам по их запросу**
- В) распространение любой информации только родственникам гостей

9 Ключевые функции службы управления номерным фондом

- А) служба гостиничного хозяйства
- Б) отдел продаж и маркетинга отеля
- В) прием и размещение**

10 Ключевые факторы, влияющие на выбор корпоративных клиентов при выборе отеля – партнера:

- А) расположение отеля, безопасность пребывания, оборудование гост. номера**
- Б) наличие ресторана в отеле, безопасность пребывания, наличие паркинга
- В) профессионализм персонала, расположение отеля, оборудование гост. номеров

11 Ключевую роль в координации контроля доступа в номера принадлежит:

- А) отделу продаж отеля
- Б) инженерно-технической службе
- В) службе приема отеля**

12 Классическая схема предоставления туристских услуг для удовлетворения потребностей туристов

- А) лечение+ трансфер+ питание
- Б) развлечение+ туристско-экскурсионное обслуживание+ размещение**

**В) размещение+ питание+ отдых**

13 Какую роль играет потребитель услуг в гостиничном предприятии?

А) Снижает издержки гостиничного предприятия

**Б) Является инструментом вовлечения новых клиентов в новый процесс обслуживания гост. предприятия**

В) Является локомотивом восстановления экономики гост. предприятия

14 К индивидуальным средствам размещения относятся:

А) отель

**Б) собственные жилища**

В) мотель

15 Что представляет собой гостиничная услуга?

А) Физическое развитие личности

Б) Услуги культуры, туризма, образования и т.д.

**В) Непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя**

16 Что включает в себя конференц-пакет гостиничного предприятия?

А) Размещение в отеле

**Б) Аренда конференц- зала**

В) Трансферт для участников конференции

17 Задачей второго этапа – управления предложением услуги, является:

**А) правильная постановка задач на данном этапе**

Б) обеспечивать высокой качество информативности на гост. предприятии

В) разработка системы информирования гостей

18 Доступ персонала к информации при высокой кадровой политике

А) Работникам предоставляется минимум инфо о положении компании

**Б) Рядовым работникам предоставляется минимум инфо о положении компании**

В) служащим предоставляется минимум инфо о должностных инструкциях

19 Служба управления номерным фондом гостиницы Rooms division составляет следующие подразделения

А) отдел бронирования номеров

Б) инженерная служба, служба размещения

**В) служба приема и размещения, служба горничных**

20 Гостиничный продукт в реальном исполнении – это:

А) процесс деления гостиничный продукт на уровни

Б) процесс деления гостиничный продукт по структуре

**В) определенный набор его свойств и характеристик, позволяющий реализовать замысел продукта**

21 В соответствии с уровневой классификацией продуктов, принято делить гостиничные продукты на:

**А) основные и сопутствующие**

Б) гостиничные продукты с подкреплением

В) дифференцированные гостиничные продукты

22 В организационной структуре управления принято различать 3 ключевых

элемента:

- А) звено, связь, цепь
- Б) звено, концепция, уровни управления
- В) звено, уровни управления, связь**

### Сложные (3 уровень)

23 Стойка регистрации Front desk, reception включает в себя следующие должности

- А) супервайзер**
- Б) консьерж
- В) бармен

24 Бронирование номера проходит следующие этапы

- А) получение базовых сведений о госте**
- Б) получение денежных средств от гостя
- В) проверка личности гостя

25 Ботель – это:

А) гостиница, где в стоимость номера включены услуги питания, но они предназначены только для клиентов гостиницы

**Б) передвижная гостиница**

В) гостиница, в которой предоставляется только размещение в номерах, а ресторан отсутствует

### Задания на установление соответствия

*Установите соответствие между левым и правым столбцами.*

#### Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

**(1Б, 2А, 3В)**

- 1 Плавающая гостиница, в которую превращено зафрахтованное комфортабельное пассажирское судно.
- 2 Разновидность гостиниц с небольшим набором услуг.
- 3 Обслуживание туристов по единому для всех клиентов меню без права выбора блюд.

- А) хостел
- Б) флотель
- В) табльдот

27 Установите соответствие:

**(1А, 2Б, 3В)**

- 1 Полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.
- 2 Легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.
- 3 Легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

- А) Английский завтрак
- Б) Завтрак континентальный
- В) Континентальный завтрак

#### Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

**(1А, 2Б, 3В)**

- 1 Гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и трехразового питания.
- 2 Метод определения (назначения) цены за комнату, включающей только стоимость занятия комнаты (стоимость проживания).
- 3 Метод расчета стоимости комнаты в отеле, когда цена включает в себя "Континентальный завтрак", а также стоимость самой комнаты.

- А) Американский план
- Б) Европейский план
- В) Континентальный план

29 Установите соответствие:

**(1Б, 2А)**

- 1 Гостиница без ресторана, в которой клиенту предлагают только размещение в номере и лёгкий завтрак.
- 2 Загородная база отдыха для туристов, путешествующих на собственном автомобиле.

- А) кемпинг
- Б) гарни-отель
- В) мотель

30 Установите соответствие:

**(1А, 2Б, 3В)**

- 1 Аншлаг (термин обозначает загрузку гостиницы на 100% (все номера проданы)).
- 2 Двойное заселение (когда незнакомые люди заселяют один номер, в администрации на специальном стенде хранятся 2 карточки в кармашке под номером этой комнаты).
- 3 Цена, в которую включены все услуги (в гостинице) (тариф на размещение и питание (трехразовое)).

- А) Full House
- Б) Double up
- В) Inclusive Terms

31 Установите соответствие:

**(1В, 2Б, 3А)**

- 1 Предприятие по организации питания и отдыха потребителей, предоставляющее ограниченный по сравнению с рестораном ассортимент продукции.
- 2 Предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления (включая заказные и фирменные), вино-водочных, табачных и кондитерских изделий, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.
- 3 Администратор зала, руководящий работой официантов, уборщиков (как в независимых ресторанах, так и в службе питания гостиниц), а также швейцара и гардеробщика (в независимых

- А) Метрдотель
- Б) Ресторан
- В) Кафе

ресторанах).

32 Установите соответствие:

**(1А, 2В, 3Б)**

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <p>1 Сотрудник предприятия общественного питания, службы питания гостиничного предприятия, занимающийся обслуживанием гостей (сервировка стола, размещение гостей, предоставление меню, помощь в выборе блюд и напитков, их подача, предъявление счета и расчет с посетителями, уборка стола и др. операции).</p> <p>2 Специалист по винам, служащий, ответственный за подачу напитков в ресторане и дающий гостям рекомендации по выбору вин и напитков.</p> <p>3 Сотрудник службы питания (F&amp;B) (может также называться уборщиком, посудомойщиком).</p> | <p>А) официант</p> <p>Б) стюард</p> <p>В) сомелье</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|

33 Установите соответствие:

**(1Б, 2А)**

- |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 Консьерж</p> <p>2 Швейцар</p> | <p>А) сотрудник, который встречает гостей на входе в отель и провожает к стойке администратора, наблюдает за порядком в зоне входа, помогает гостям вызвать такси.</p> <p>Б) сотрудник, который выполняет роль промежуточного звена между гостем и горничной, носильщиком, служащим ресторана.</p> |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

34 Установите соответствие:

**(1А, 2В, 3Б)**

- |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 Басбой</p> <p>2 Беллмен</p> <p>3 Горничная</p> | <p>А) работник ресторана, в обязанности которого входит уборка посуды со столов, очистка пепельниц, разноска воды и другие мелкие услуги.</p> <p>Б) сотрудник отеля, ответственный за поддержание чистоты в номерах и зонах общего пользования и выполнение мелких поручений гостей.</p> <p>В) низовой сотрудник отеля, в обязанности которого входит переноска багажа гостей и выполнение их поручений.</p> |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Сложные (3 уровень)**

35 Установите соответствие:

**(1Б, 2А, 3В)**

- |                             |                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| <p>1 Channel Management</p> | <p>А) самый короткий период, на</p> |
|-----------------------------|-------------------------------------|

2 Minimum Of Stay  
3 Online Travel Agencies

который гость имеет право снять номер.

Б) управление продажей номеров при помощи использования всех доступных каналов.

В) в переводе с английского онлайн-турагентства, важная часть центральной системы бронирования, включающая наиболее известные онлайн-системы вроде Booking.com или Expedia.

**Задания открытого типа**  
**Задания на дополнение**  
*Напишите пропущенное слово.*

**Простые (1 уровень)**

36 Завтрак, обычно включающий в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай называется \_\_\_\_\_  
(английский, английским)

37 Стол или стойка для продажи закусок и напитков в ресторане или при учреждениях – это \_\_\_\_\_ (буфет)

38 Ресторан с буфетом, где можно выпивать и закусывать, не отходя от стойки называется \_\_\_\_\_ (бар, баром)

39 \_\_\_\_\_ - система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты (всё включено)

40 \_\_\_\_\_ - выездное обслуживание свадеб, юбилеев и т. п.: ресторан присылает на место заказа блюда и вина, а также свой персонал (кейтеринг)

41 \_\_\_\_\_ - обслуживание в номерах. Услуги, заказанные в номер, обходятся на 10-15 процентов дороже (рум-сервис)

42 Вид самообслуживания, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату имеют возможность неограниченного числа подходов и получают любое количество еды, называется \_\_\_\_\_ (шведский стол, шведским столом)

**Средне-сложные (2 уровень)**

43 Вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается трех- или четырехразовое питание – это \_\_\_\_\_  
(полный пансион)

44 \_\_\_\_\_ - номер в средстве размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование (апартамент)

45 \_\_\_\_\_ - предварительное резервирование (закрепление) за определенным пассажиром (туристом) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату (бронирование)

46 Разновидность гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т. д., которая сооружается на берегу незамерзающего водоема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских

судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров называется \_\_\_\_\_ (**ботель, ботелем**)

47 Важнейшее потребительское качество туристского продукта и туристских услуг, предоставляющее возможность клиенту убедиться в том, что ему рады, его уважают – это \_\_\_\_\_ (**гостеприимство**)

48 \_\_\_\_\_ - традиционный тип гостиничного учреждения высокого разряда, имеющего все условия для комфортабельного размещения туристов (**отель**)

49 \_\_\_\_\_ - общий зал, либо комната, либо стойка, расположенная в помещении гостиницы, предназначенная для приема, регистрации и оформления постояльцев и гостей, а также нахождения дежурных-портье, осуществляющих прием и выдачу ключей от номеров от постояльцев (туристов) и выполнения различного вида поручений постояльцев и гостей гостиницы (**ресепшн**)

50 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 винно-водочных изделий называется \_\_\_\_\_ (**ресторан, рестораном**)

51 Отель, основным преимуществом размещения в котором считается ресторан с высоким уровнем кухни называется \_\_\_\_\_ (**Гастро-отель**)

52 Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек называется \_\_\_\_\_ (**люкс, люксом**)

53 Гостиница для автотуристов, расположенная на автострате, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам – это \_\_\_\_\_ (**мотель**)

54 Привлечение компанией внештатного специалиста (фрилансера), имеющего соответствующие знания, профессиональные навыки и опыт на время выполнения определенного проекта, а также с целью уклонения от соблюдения правил трудового законодательства – это \_\_\_\_\_ (**аутстаффинг**)

55 Предварительное закрепление за определенным гостем мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов на культурно-массовые мероприятия на определенную дату, называется \_\_\_\_\_ (**бронирование, бронированием**)

56 Временное разрешение на въезд (выезд) в страну в форме марки, вклеивающейся в заграничный паспорт или другой документ, выданное уполномоченным органом и подтверждающее право лица пересекать границу и находиться на территории иностранного государства определенное количество раз и определенное время – это \_\_\_\_\_ (**виза**)

57 Формальное предложение на заключение сделки с указанием условий называется \_\_\_\_\_ (**оферта, офертой**)

58 Документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг – это \_\_\_\_\_ (**путевка**)

59 Гостиница, заключившая договор с известной отельной сетью и получившая право пользоваться её брендом - это \_\_\_\_\_ (**франшиза**)

60 Обычный одноместный гостиничный номер называется \_\_\_\_\_ (**сингл**)

61 Документ, в котором указаны все основные данные о предприятии – название, категория, местоположение, перечень предоставляемых услуг – это \_\_\_\_\_ (**паспорт гостиницы**)

62 Работник ресторана, в обязанности которого входит уборка посуды со столов, очистка пепельниц, разноска воды и другие мелкие услуги \_\_\_\_\_ (**басбой**)

63 Сотрудник отеля, ответственный за поддержание чистоты в номерах и зонах общего пользования и выполнение мелких поручений гостей \_\_\_\_\_ (**горничная**)

64 Сотрудник, который встречает гостей на входе в отель и провожает к стойке администратора, наблюдает за порядком в зоне входа, помогает гостям вызвать такси, называется \_\_\_\_\_ (**швейцар, швейцаром**)

65 Неявка туриста для заселения в забронированный номер либо отказ от бронирования менее, чем за сутки до даты бронирования – это \_\_\_\_\_ (**незаезд**)

66 Человек, являющийся владельцем или представителем топ-менеджмента гостиничного предприятия и представляющий интересы отеля в отношениях с третьими лицами – это \_\_\_\_\_ (**хотельер**)

### **Сложные (3 уровень)**

67 \_\_\_\_\_ - помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории (**номер**)

68 Помещение гостиницы, которое имеет входную зону, зоны приема (стойка прима и регистрации гостей), ожидания и сбора групп, бар, телефоны, пункт обмена валют и банкоматов, зоны торговых точек, лифтовые площадки, называется \_\_\_\_\_ (**вестибюль, вестибюлем**)

69 Один ключ, который открывает все комнаты отеля, включая те, которые закрыты изнутри называется \_\_\_\_\_ (**чрезвычайный ключ, чрезвычайным ключом**)

70 Установленные отелем требования, предъявляемые к продукту и услугам – это \_\_\_\_\_ (стандарт)

### Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

|                  |                                                                                                                                                                         |                                              |                |        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------|--------|
| Компетенция      | ПК-1. Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса |                                              |                |        |
| Индикатор        | ПК-1.3. Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений                                                                                                 |                                              |                |        |
| Дисциплина       | Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах                                                                                                          |                                              |                |        |
| 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      | ПК-1. Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| Индикатор        | ПК-1.3. Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| Дисциплина       | Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| Уровень освоения | Тестовые задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                  | Закрытого типа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Открытого типа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|                  | Альтернативного выбора                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Установление соответствия/Установление последовательности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | На дополнение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 1.1.1            | <p>1 Что такое негарантированное бронирование?<br/>А) этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера<br/>Б) гостиница гарантирует клиенту получение номера<br/>В) бронирование несуществующих номеров</p> <p>2 Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:<br/>А) структура туристского рынка<br/>Б) рынок гостиничных услуг<br/>В) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства</p> <p>3 Какие условия необходимы для развития туризма?</p> | <p>26 Установите соответствие</p> <p>1 Плавающая гостиница, в которую превращено зафрахтованное комфортабельное пассажирское судно.<br/>2 Разновидность гостиниц с небольшим набором услуг.<br/>3 Обслуживание туристов по единому для всех клиентов меню без права выбора блюд.<br/>А) хостел<br/>Б) флотель<br/>В) табльдот</p> <p>27 Установите соответствие:</p> <p>1 Полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.<br/>2 Легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и</p> | <p>36 Завтрак, обычно включающий в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай называется</p> <p>37 Стол или стойка для продажи закусок и напитков в ресторане или при учреждениях – это</p> <p>38 Ресторан с буфетом, где можно выпивать и закусывать, не отходя от стойки называется</p> <p>39 _____ - система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще</p> |  |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>А) политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности;</p> <p>Б) природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.</p> <p>В) все выше перечисленное</p> <p>4 Негарантированное бронирование предполагает:</p> <p>А) оплату гостя заранее</p> <p>Б) оплату номера гостем в отеле при заезде</p> <p>В) внесение гостем залога за номер</p> <p>5 Методами отбора персонала являются:</p> <p>А) анкетирование</p> <p>Б) анкетирование и личное собеседование</p> <p>В) анализ резюме</p> | <p>джема.</p> <p>3 Легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.</p> <p>А) Английский завтрак</p> <p>Б) Завтрак континентальный</p> <p>В) Континентальный завтрак</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты (всё включено)</p> <p>40 _____ - выездное обслуживание свадеб, юбилеев и т. п.: ресторан присылает на место заказа блюда и вина, а также свой персонал</p> <p>41 _____ - обслуживание в номерах. Услуги, заказанные в номер, обходятся на 10-15 процентов дороже</p> <p>42 Вид самообслуживания, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату имеют возможность неограниченного числа подходов и получают любое количество еды, называется _____</p>                |
| 1.1.2 | <p>6 Лобби-бар или кафе – это:</p> <p>А) кафе с недорогими ценами</p> <p>Б) более дорогой, имеющий ярко выраженный стиль и направление в кухне, работающий в вечерние часы и предполагающий классический стиль в одежде для посетителей</p> <p>В) кафе, где предлагается различная кухня</p> <p>7 Апартамент – отель (гостиница – апартамент) – это:</p> <p>А) небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником</p> <p>Б) гостиница, характеризующаяся большой численностью</p>                  | <p>28 Установите соответствие:</p> <p>1 Гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и трехразового питания.</p> <p>2 Метод определения (назначения) цены за комнату, включающей только стоимость занятия комнаты (стоимость проживания).</p> <p>3 Метод расчета стоимости комнаты в отеле, когда цена включает в себя "Континентальный завтрак", а также стоимость самой комнаты.</p> <p>А) Американский план</p> <p>Б) Европейский план</p> <p>В) Континентальный план</p> <p>29 Установите соответствие:</p> <p>1 Гостиница без ресторана, в которой клиенту предлагают только размещение в номере и лёгкий завтрак.</p> | <p>43 Вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается трех- или четырехразовое питание – это _____</p> <p>44 _____ - номер в средстве размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование</p> <p>45 _____ - предварительное резервирование (закрепление) _____ за определенным пассажиром (туристом) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату</p> <p>46 Разновидность _____</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>персонала, высоким уровнем обслуживания<br/>В) тип гостиничного учреждения невысокого разряда, имеющего все условия для размещения туристов</p> <p>8 Конфиденциальность информации – это:<br/>А) распространение информации только службам отеля<br/>Б) распространение любой информации о гостях сторонним лицам по их запросу<br/>В) распространение любой информации только родственникам гостей</p> <p>9 Ключевые функции службы управления номерным фондом<br/>А) служба гостиничного хозяйства<br/>Б) отдел продаж и маркетинга отеля<br/>В) прием и размещение</p> <p>10 Ключевые факторы, влияющие на выбор корпоративных клиентов при выборе отеля – партнера:<br/>А) расположение отеля, безопасность пребывания, оборудование гост. номера<br/>Б) наличие ресторана в отеле, безопасность пребывания, наличие паркинга<br/>В) профессионализм персонала, расположение отеля, оборудование гост. номеров</p> <p>11 Ключевую роль в координации контроля доступа в номера принадлежит:<br/>А) отделу продаж отеля<br/>Б) инженерно-технической службе<br/>В) службе приема отеля</p> <p>12 Классическая схема предоставления туристских услуг для удовлетворения потребностей туристов<br/>А) лечение+ трансфер+</p> | <p>2 Загородная база отдыха для туристов, путешествующих на собственном автомобиле.<br/>А) кемпинг<br/>Б) гарни-отель<br/>В) мотель</p> <p>30 Установите соответствие:<br/>1 Аншлаг (термин обозначает загрузку гостиницы на 100% (все номера проданы)).<br/>2 Двойное заселение (когда незнакомые люди заселяют один номер, в администрации на специальном стенде хранятся 2 карточки в кармашке под номером этой комнаты).<br/>3 Цена, в которую включены все услуги (в гостинице) (тариф на размещение и питание (трехразовое)).<br/>А) Full House<br/>Б) Double up<br/>В) Inclusive Terms</p> <p>31 Установите соответствие:<br/>1 Предприятие по организации питания и отдыха потребителей, предоставляющее ограниченный по сравнению с рестораном ассортимент продукции<br/>2 Предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления (включая заказные и фирменные), вино-водочных, табачных и кондитерских изделий, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.<br/>3 Администратор зала, руководящий работой официантов, уборщиков (как в независимых ресторанах, так и в службе питания гостиниц), а также швейцара и гардеробщика (в независимых ресторанах).<br/>А) Метрдотель<br/>Б) Ресторан<br/>В) Кафе</p> | <p>гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т. д., которая сооружается на берегу незамерзающего водоема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров называется</p> <p>47 Важнейшее потребительское качество туристского продукта и туристских услуг, предоставляющее возможность клиенту убедиться в том, что ему рады, его уважают – это</p> <p>48 _____<br/>- традиционный тип гостиничного учреждения высокого разряда, имеющего все условия для комфортабельного размещения туристов</p> <p>49 _____ - общий зал, либо комната, либо стойка, расположенная в помещении гостиницы, предназначенная для приема, регистрации и оформления постояльцев и гостей, а также нахождения дежурных-портье, осуществляющих прием и выдачу ключей от номеров от постояльцев (туристов) и выполнения различного вида поручений постояльцев и гостей гостиницы</p> <p>50 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 называется</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>питание<br/>Б) развлечение+ туристско-экскурсионное обслуживание+ размещение<br/>В) размещение+ питание+ отдых</p> <p>13 Какую роль играет потребитель услуг в гостиничном предприятии?<br/>А) Снижает издержки гостиничного предприятия<br/>Б) Является инструментом вовлечения новых клиентов в новый процесс обслуживания гост. предприятия<br/>В) Является локомотивом восстановления экономики гост. предприятия</p> <p>14 К индивидуальным средствам размещения относятся:<br/>А) отель<br/>Б) собственные жилища<br/>В) мотель</p> <p>15 Что представляет собой гостиничная услуга?<br/>А) Физическое развитие личности<br/>Б) Услуги культуры, туризма, образования и т.д.<br/>В) Непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя</p> <p>16 Что включает в себя конференц-пакет гостиничного предприятия?<br/>А) Размещение в отеле<br/>Б) Аренда конференц- зала<br/>В) Трансферт для участников конференции</p> <p>17 Задачей второго этапа – управления предложением услуги, является:<br/>А) правильная постановка задач на данном этапе<br/>Б) обеспечивать высокой качество информативности на гост. предприятии<br/>В) разработка системы информирования гостей</p> <p>18 Доступ персонала к информации при высокой кадровой политике<br/>А) Работникам</p> | <p>32 Установите соответствие:<br/>1 Сотрудник предприятия общественного питания, службы питания гостиничного предприятия, занимающийся обслуживанием гостей (сервировка стола, размещение гостей, предоставление меню, помощь в выборе блюд и напитков, их подача, предъявление счета и расчет с посетителями, уборка стола и др. операции).<br/>2 Специалист по винам, служащий, ответственный за подачу напитков в ресторане и дающий гостям рекомендации по выбору вин и напитков.<br/>3 Сотрудник службы питания (F&amp;B) (может также называться уборщиком, посудомойщиком).<br/>А) официант<br/>Б) стюард<br/>В) сомелье</p> <p>33 Установите соответствие:<br/>1 Консьерж<br/>2 Швейцар<br/>А) сотрудник, который встречает гостей на входе в отель и провожает к стойке администратора, наблюдает за порядком в зоне входа, помогает гостям вызвать такси.<br/>Б) сотрудник, который выполняет роль промежуточного звена между гостем и горничной, носильщиком, служащим ресторана.</p> <p>34 Установите соответствие:<br/>1 Басбой<br/>2 Беллмен<br/>3 Горничная<br/>А) работник ресторана, в обязанности которого входит уборка посуды со столов, очистка пепельниц, разноска воды и другие мелкие услуги.</p> | <p>51 Отель, основным преимуществом размещения в котором считается ресторан с высоким уровнем кухни называется _____</p> <p>52 Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек называется _____</p> <p>53 Гостиница для автотуристов, расположенная на автострате, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам – это _____</p> <p>54 Привлечение компанией внештатного специалиста (фрилансера), имеющего соответствующие знания, профессиональные навыки и опыт на время выполнения определенного проекта, а также с целью уклонения от соблюдения правил трудового законодательства – это _____</p> <p>55 Предварительное закрепление за определенным гостем мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов на культурно-массовые мероприятия на определенную дату, называется _____</p> <p>56 Временное разрешение на въезд (выезд) в страну в форме _____ марки, вклеивающейся в заграничный паспорт или другой документ, выданное уполномоченным органом и подтверждающее право лица пересекать границу и находиться на территории иностранного государства</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>предоставляется минимум инфо о положении компании</p> <p>Б) Рядовым работникам предоставляется минимум инфо о положении компании</p> <p>В) служащим предоставляется минимум инфо о должностных инструкциях</p> <p>19 Служба управления номерным фондом гостиницы Rooms division составляет следующие подразделения</p> <p>А) отдел бронирования номеров</p> <p>Б) инженерная служба, служба размещения</p> <p>В) служба приема и размещения, служба горничных</p> <p>20 Гостиничный продукт в реальном исполнении – это:</p> <p>А) процесс деления гостиничный продукт на уровни</p> <p>Б) процесс деления гостиничный продукт по структуре</p> <p>В) определенный набор его свойств и характеристик, позволяющий реализовать замысел продукта</p> <p>21 В соответствии с уровневой классификацией продуктов, принято делить гостиничные продукты на:</p> <p>А) основные и сопутствующие</p> <p>Б) гостиничные продукты с подкреплением</p> <p>В) дифференцированные гостиничные продукты</p> <p>22 В организационной структуре управления принято различать 3 ключевых элемента:</p> <p>А) звено, связь, цепь</p> <p>Б) звено, концепция, уровни управления</p> <p>В) звено, уровни управления, связь</p> | <p>Б) сотрудник отеля, ответственный за поддержание чистоты в номерах и зонах общего пользования и выполнение мелких поручений гостей.</p> <p>В) низовой сотрудник отеля, в обязанности которого входит переноска багажа гостей и выполнение их поручений.</p> | <p>определенное количество раз и определенное время – это _____</p> <p>57 _____ Формальное предложение на заключение сделки с указанием условий называется _____</p> <p>58 _____ Документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг – это _____</p> <p>59 _____ Гостиница, заключившая договор с известной отельной сетью и получившая право пользоваться её брендом - это _____</p> <p>60 Обычный одноместный гостиничный номер называется _____</p> <p>61 Документ, в котором указаны все основные данные о предприятии – название, категория, местоположение, перечень предоставляемых услуг – это _____</p> <p>62 Работник ресторана, в обязанности которого входит уборка посуды со столов, _____ очистка пепельниц, разноска воды и другие мелкие услуги _____</p> <p>63 Сотрудник отеля, ответственный за поддержание чистоты в номерах и зонах общего пользования и выполнение мелких поручений гостей _____</p> <p>64 Сотрудник, который встречает гостей на входе в отель и провожает к стойке администратора, наблюдает за порядком в зоне входа, помогает гостям вызвать такси, называется _____</p> <p>65 Неявка туриста для заселения в забронированный номер либо отказ от бронирования менее, чем за сутки до даты бронирования – это _____</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 66 Человек, являющийся владельцем или представителем топ-менеджмента гостиничного предприятия и представляющий интересы отеля в отношениях с третьими лицами – это                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.1.3  | <p>23 Стойка регистрации Front desk, ресепшн включает в себя следующие должности</p> <p>А) супервайзер<br/>Б) консьерж<br/>В) бармен</p> <p>24 Бронирование номера проходит следующие этапы</p> <p>А) получение базовых сведений о госте<br/>Б) получение денежных средств от гостя<br/>В) проверка личности гостя</p> <p>25 Ботель – это:</p> <p>А) гостиница, где в стоимость номера включены услуги питания, но они предназначены только для клиентов гостиницы<br/>Б) передвижная гостиница<br/>В) гостиница, в которой предоставляется только размещение в номерах, а ресторан отсутствует</p> | <p>35 Установите соответствие:</p> <p>1 Channel Management<br/>2 Minimum Of Stay<br/>3 Online Travel Agencies</p> <p>А) самый короткий период, на который гость имеет право снять номер.<br/>Б) управление продажей номеров при помощи использования всех доступных каналов.<br/>В) в переводе с английского онлайн-турагентства, важная часть центральной системы бронирования, включающая наиболее известные онлайн-системы вроде Booking.com или Expedia.</p> | <p>67 _____</p> <p>- помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории</p> <p>68 Помещение гостиницы, которое имеет входную зону, зоны приема (стойка прима и регистрации гостей), ожидания и сбора групп, бар, телефоны, пункт обмена валют и банкоматов, зоны торговых точек, лифтовые площадки, называется _____</p> <p>69 Один ключ, который открывает все комнаты отеля, включая те, которые закрыты изнутри называется _____</p> <p>70 Установленные отелем требования, предъявляемые к продукту и услугам – это _____</p> |
| 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

| <b>№ тестовых заданий</b> | <b>Номер и вариант правильного ответа</b>                                                                                                                      |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                  | А) этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера                                                                                               |
| <b>2</b>                  | Б) рынок гостиничных услуг                                                                                                                                     |
| <b>3</b>                  | В) все выше перечисленное                                                                                                                                      |
| <b>4</b>                  | Б) оплату номера гостем в отеле при заезде                                                                                                                     |
| <b>5</b>                  | Б) анкетирование и личное собеседование                                                                                                                        |
| <b>6</b>                  | Б) более дорогой, имеющий ярко выраженный стиль и направление в кухне, работающий в вечерние часы и предполагающий классический стиль в одежде для посетителей |
| <b>7</b>                  | Б) гостиница, характеризующаяся большой численностью персонала, высоким уровнем обслуживания                                                                   |
| <b>8</b>                  | Б) распространение любой информации о гостях сторонним лицам по их запросу                                                                                     |
| <b>9</b>                  | В) прием и размещение                                                                                                                                          |
| <b>10</b>                 | А) расположение отеля, безопасность пребывания, оборудование гост. номера                                                                                      |
| <b>11</b>                 | В) службе приема отеля                                                                                                                                         |
| <b>12</b>                 | В) размещение+ питание+ отдых                                                                                                                                  |
| <b>13</b>                 | Б) Является инструментом вовлечения новых клиентов в новый процесс обслуживания гост. предприятия                                                              |
| <b>14</b>                 | Б) собственные жилища                                                                                                                                          |
| <b>15</b>                 | В) Непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя                                                                                                   |
| <b>16</b>                 | Б) Аренда конференц- зала                                                                                                                                      |
| <b>17</b>                 | А) правильная постановка                                                                                                                                       |

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| <b>36</b> | английский, английским         |
| <b>37</b> | буфет                          |
| <b>38</b> | бар, баром                     |
| <b>39</b> | всё включено                   |
| <b>40</b> | кейтеринг                      |
| <b>41</b> | рум-сервис                     |
| <b>42</b> | шведский стол, шведским столом |
| <b>43</b> | полный пансион                 |
| <b>44</b> | апартамент                     |
| <b>45</b> | бронирование                   |
| <b>46</b> | ботель, ботелем                |
| <b>47</b> | гостеприимство                 |
| <b>48</b> | отель                          |
| <b>49</b> | ресепшн                        |
| <b>50</b> | ресторан, рестораном           |
| <b>51</b> | Гастро-отель                   |
| <b>52</b> | люкс, люксом                   |
| <b>53</b> | мотель                         |

|    |                                                                                             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | задач на данном этапе                                                                       |
| 18 | Б) Рядовым работникам предоставляется минимум инфо о положении компании                     |
| 19 | В) служба приема и размещения, служба горничных                                             |
| 20 | В) определенный набор его свойств и характеристик, позволяющий реализовать замысел продукта |
| 21 | А) основные и сопутствующие                                                                 |
| 22 | В) звено, уровни управления, связь                                                          |
| 23 | А) супервайзер                                                                              |
| 24 | А) получение базовых сведений о госте                                                       |
| 25 | Б) передвижная гостиница                                                                    |
| 26 | 1Б, 2А, 3В                                                                                  |
| 27 | 1А, 2Б, 3В                                                                                  |
| 28 | 1А, 2Б, 3В                                                                                  |
| 29 | 1Б, 2А                                                                                      |
| 30 | 1А, 2Б, 3В                                                                                  |
| 31 | 1В, 2Б, 3А                                                                                  |
| 32 | 1А, 2В, 3Б                                                                                  |
| 33 | 1Б, 2А                                                                                      |
| 34 | 1А, 2В, 3Б                                                                                  |
| 35 | 1Б, 2А, 3В                                                                                  |

|    |                                        |
|----|----------------------------------------|
| 54 | аутстафтинг                            |
| 55 | бронирование, бронированием            |
| 56 | виза                                   |
| 57 | оферта, офертой                        |
| 58 | путевка                                |
| 59 | франшиза                               |
| 60 | сингл                                  |
| 61 | паспорт гостиницы                      |
| 62 | басбой                                 |
| 63 | горничная                              |
| 64 | швейцар, швейцаром                     |
| 65 | незаезд                                |
| 66 | хотельер                               |
| 67 | номер                                  |
| 68 | вестибюль, вестибюлем                  |
| 69 | чрезвычайный ключ, чрезвычайным ключом |
| 70 | стандарт                               |
|    |                                        |

## Демоверсия

### Комплект тестовых заданий

**Компетенция** ПК-1. Способность к осуществлению организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса

**Индикатор** ПК-1.3. Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений

**Дисциплина** Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах

**Задания закрытого типа**

**Задания альтернативного выбора**

*Выберите один правильный ответ*

**Простые (1 уровень)**

1 Что такое негарантированное бронирование?

А) этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера

- Б) гостиница гарантирует клиенту получение номера
- В) бронирование несуществующих номеров

2 Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:

- А) структура туристского рынка
- Б) рынок гостиничных услуг**
- В) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

**Средне – сложные (2 уровень)**

3 Апартамент – отель (гостиница – апартамент) – это:

- А) небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником
- Б) гостиница, характеризующаяся большой численностью персонала, высоким уровнем обслуживания**
- В) тип гостиничного учреждения невысокого разряда, имеющего все условия для размещения туристов

4 Конфиденциальность информации – это:

- А) распространение информации только службам отеля
- Б) распространение любой информации о гостях сторонним лицам по их запросу**
- В) распространение любой информации только родственникам гостей

5 Ключевые функции службы управления номерным фондом

- А) служба гостиничного хозяйства
- Б) отдел продаж и маркетинга отеля
- В) прием и размещение**

6 Какую роль играет потребитель услуг в гостиничном предприятии?

- А) Снижает издержки гостиничного предприятия
- Б) Является инструментом вовлечения новых клиентов в новый процесс обслуживания гост. предприятия**
- В) Является локомотивом восстановления экономики гост. предприятия

7 Доступ персонала к информации при высокой кадровой политике

- А) Работникам предоставляется минимум инфо о положении компании
- Б) Рядовым работникам предоставляется минимум инфо о положении компании**
- В) служащим предоставляется минимум инфо о должностных инструкциях

8 Гостиничный продукт в реальном исполнении – это:

- А) процесс деления гостиничный продукт на уровни
- Б) процесс деления гостиничный продукт по структуре
- В) определенный набор его свойств и характеристик, позволяющий реализовать замысел продукта**

9 В соответствии с уровневой классификацией продуктов, принято делить гостиничные продукты на:

- А) основные и сопутствующие**
- Б) гостиничные продукты с подкреплением
- В) дифференцированные гостиничные продукты

### Сложные (3 уровень)

10 Стойка регистрации Front desk, reception включает в себя следующие должности

А) супервайзер

Б) консьерж

В) бармен

### Задания на установление соответствия

*Установите соответствие между левым и правым столбцами.*

### Простые (1 уровень)

11 Установите соответствие:

**(1А, 2Б, 3В)**

- 1 Полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.
- 2 Легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.
- 3 Легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

А) Английский завтрак

Б) Завтрак континентальный

В) Континентальный завтрак

### Средне-сложные (2 уровень)

12 Установите соответствие:

**(1А, 2Б, 3В)**

- 1 Гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и трехразового питания.
- 2 Метод определения (назначения) цены за комнату, включающей только стоимость занятия комнаты (стоимость проживания).
- 3 Метод расчета стоимости комнаты в отеле, когда цена включает в себя "Континентальный завтрак", а также стоимость самой комнаты.

А) Американский план

Б) Европейский план

В) Континентальный план

13 Установите соответствие:

**(1Б, 2А)**

- 1 Гостиница без ресторана, в которой клиенту предлагают только размещение в номере и лёгкий завтрак.
- 2 Загородная база отдыха для туристов, путешествующих на собственном автомобиле.

А) кемпинг

Б) гарни-отель

В) мотель

14 Установите соответствие:

**(1А, 2В, 3Б)**

- 1 Басбой
- 2 Беллмен
- 3 Горничная

А) работник ресторана, в обязанности которого входит уборка посуды со столов, очистка пепельниц, разноска воды и другие мелкие услуги.

Б) сотрудник отеля, ответственный за поддержание чистоты в номерах и зонах общего пользования и выполнение мелких поручений гостей.

В) низовой сотрудник отеля, в обязанности которого входит переноска багажа гостей и выполнение их поручений.

### **Сложные (3 уровень)**

15 Установите соответствие:

**(1Б, 2А, 3В)**

- 1 Channel Management
- 2 Minimum Of Stay
- 3 Online Travel Agencies

А) самый короткий период, на который гость имеет право снять номер.

Б) управление продажей номеров при помощи использования всех доступных каналов.

В) в переводе с английского онлайн-турагентства, важная часть центральной системы бронирования, включающая наиболее известные онлайн-системы вроде Booking.com или Expedia.

**Задания открытого типа**  
**Задания на дополнение**  
*Напишите пропущенное слово.*

**Простые (1 уровень)**

16 Завтрак, обычно включающий в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай называется \_\_\_\_\_  
**(английский, английским)**

17 Стол или стойка для продажи закусок и напитков в ресторане или при учреждениях – это \_\_\_\_\_ **(буфет)**

18 Ресторан с буфетом, где можно выпивать и закусывать, не отходя от стойки называется \_\_\_\_\_ **(бар, баром)**

39 \_\_\_\_\_ - система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты **(всё включено)**

**Средне-сложные (2 уровень)**

20 Вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается трех- или четырехразовое питание – это \_\_\_\_\_  
**(полный пансион)**

21 \_\_\_\_\_ - номер в средстве размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование **(апартамент)**

22 \_\_\_\_\_ - предварительное резервирование (закрепление) за определенным пассажиром (туристом) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату **(бронирование)**

23 \_\_\_\_\_ - общий зал, либо комната, либо стойка, расположенная в помещении гостиницы, предназначенная для приема, регистрации и оформления постояльцев и гостей, а также нахождения дежурных-портье, осуществляющих прием и выдачу ключей от номеров от постояльцев (туристов) и выполнения различного вида поручений постояльцев и гостей гостиницы **(ресепшн)**

24 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 винно-водочных изделий называется \_\_\_\_\_ **(ресторан, рестораном)**

25 Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек

называется \_\_\_\_\_ (**люкс, люксом**)

26 Временное разрешение на въезд (выезд) в страну в форме марки, вклеивающейся в заграничный паспорт или другой документ, выданное уполномоченным органом и подтверждающее право лица пересекать границу и находиться на территории иностранного государства определенное количество раз и определенное время – это \_\_\_\_\_ (**виза**)

27 Формальное предложение на заключение сделки с указанием условий называется \_\_\_\_\_ (**оферта, офертой**)

28 Документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг – это \_\_\_\_\_ (**путевка**)

### **Сложные (3 уровень)**

29 \_\_\_\_\_ - помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории (**номер**)

30 Помещение гостиницы, которое имеет входную зону, зоны приема (стойка прима и регистрации гостей), ожидания и сбора групп, бар, телефоны, пункт обмена валют и банкоматов, зоны торговых точек, лифтовые площадки, называется \_\_\_\_\_ (**вестибюль, вестибюлем**)

## **Ключи ответов**

| <b>№ тестовых заданий</b> | <b>Номер и вариант правильного ответа</b>                                                    |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                  | А) этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера                             |
| <b>2</b>                  | Б) рынок гостиничных услуг                                                                   |
| <b>3</b>                  | Б) гостиница, характеризующаяся большой численностью персонала, высоким уровнем обслуживания |
| <b>4</b>                  | Б) распространение любой информации о гостях сторонним лицам по их запросу                   |
| <b>5</b>                  | В) прием и размещение                                                                        |
| <b>6</b>                  | Б) Является инструментом вовлечения новых                                                    |

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| <b>16</b> | английский, английским |
| <b>17</b> | буфет                  |
| <b>18</b> | бар, баром             |
| <b>19</b> | всё включено           |
| <b>20</b> | полный пансион         |
| <b>21</b> | апартамент             |
| <b>22</b> | бронирование           |

|           |                                                                                             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | клиентов в новый процесс обслуживания гост. предприятия                                     |
| <b>7</b>  | Б) Рядовым работникам предоставляется минимум инфо о положении компании                     |
| <b>8</b>  | В) определенный набор его свойств и характеристик, позволяющий реализовать замысел продукта |
| <b>9</b>  | А) основные и сопутствующие                                                                 |
| <b>10</b> | А) супервайзер                                                                              |
| <b>11</b> | 1А, 2Б, 3В                                                                                  |
| <b>12</b> | 1А, 2Б, 3В                                                                                  |
| <b>13</b> | 1Б, 2А                                                                                      |
| <b>14</b> | 1А, 2В, 3Б                                                                                  |
| <b>15</b> | 1Б, 2А, 3В                                                                                  |

|           |                       |
|-----------|-----------------------|
|           |                       |
| <b>23</b> | ресепшн               |
| <b>24</b> | ресторан, рестораном  |
| <b>25</b> | люкс, люксом          |
| <b>26</b> | виза                  |
| <b>27</b> | оферта, офертой       |
| <b>28</b> | путевка               |
| <b>29</b> | номер                 |
| <b>30</b> | вестибюль, вестибюлем |
|           |                       |