



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственной
технической 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**

«Технология и организация гостиничных услуг»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

направленность Социально-культурный сервис

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Технология и организация гостиничных услуг»
составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного
стандарта высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 Сервис**
направленность подготовки «Социально-культурный сервис»

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

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент



О.А. Катеринич

подпись

«22» 04 2024г.

И.о. зав. кафедрой



А.А. Морозова

подпись

«22» 04 2024г.

Согласовано:

Директор ООО «Бонжур»



Э.В. Бударина

подпись

«22» 04 2024г.

Директор МБУК «Дубенцовский СДК» ст. Дубенцовская



Ю.С. Родионова

подпись

«22» 04 2024г.

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

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Технология и организация
гостиничных услуг»

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 «Технология и организация гостиничных услуг»

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 «Технология и организация
гостиничных услуг»

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 «Технология и организация
гостиничных услуг»

проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	8
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	12

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 обучающимся 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:

УК-2: Способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм

ПК-2: способность к разработке технологии процесса сервиса

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

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
УК-2	УК-2.1	Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия решений	Л., П.р., С.р	1.1.-1.12 2.1.-2.9	Контрольные вопросы № 1-40	Ответы на экзаменационные вопросы; выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования.
	УК-2.2	Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов				
	УК-2.3	Владеет методиками разработки цели и задач проекта, методами оценки продолжительности и стоимости проекта				
ПК-2	ПК-2.1	Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	Л., П.р., С.р	1.1.-1.12 2.1.-2.9	Контрольные вопросы № 1-40	Ответы на экзаменационные вопросы; выполнение практической работы и ее защита по
	ПК-2.2	Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, документацию в				

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

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

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать 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 практических работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		процессе обслуживания, анализировать потребности клиентов и социальную политику в сфере услуг.				контрольным вопросам в форме собеседования.
	ПК-2.3	Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.				

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

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

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг» проводится в форме экзамена.

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

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

Текущий контроль (50 баллов ⁵)						Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации		
Блок 1			Блок 2						
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лабораторные занятия (Z ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	Лабораторные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетворительно; 41-60 – удовлетворительно; 61-80 – хорошо; 81-100 балла – отлично		
-	-	-	-	-	-				
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂						

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

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий	-	-
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет с оценкой проводится в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачет с оценкой является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам зачет с оценкой 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 автоматом¹;
- 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 зачет с оценкой квалификационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям

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

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 зачет с оценкой квалификационного 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 имеет стремление логически четко 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 находить стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации;

- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;

- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах зачет с оценкой квалификационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

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

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

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель.

Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

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 автоматом⁶;
- 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 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:

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- 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 находить стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации;
- 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 «Технология и организация гостиничных услуг» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);

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 планом-графиком. 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 специальностью 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 «Технология и организация гостиничных услуг» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

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

Устный опрос

1. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения.
2. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ.
3. Характеристика Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Характеристика закона «О защите прав потребителей»
5. Анализ Системы классификации гостиниц и других средств размещения.
6. Организационно-управленческая структура гостиницы.
7. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
6. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в туристском предприятии.
7. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
8. Характеристика услуг гостиницы.
9. Структура гостиничного продукта: составные уровни.
10. Ассортиментная политика гостиницы.
11. Гостиничные пакеты: формирование и продвижение.
12. Характеристика услуг предприятия питания в структуре туристского продукта.
13. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
14. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
15. Технологии обслуживания в предприятиях общественного питания в структуре туристских услуг.
16. Типы гостиничного продукта в структуре туристских услуг.
17. Формы и виды обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
18. Развитие международных франчайзинговых цепей.
19. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.
20. Нормативное регулирование кадрового управления.
21. Методы ценообразования гостиничного продукта.
22. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
23. Методы исследования гостиничного рынка.
24. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
25. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.
26. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.
27. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
28. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
29. Этапы становления гостиничного бизнеса.
30. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
31. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга. Преимущества франчайзингового управления.
32. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
33. Параметры классификации коллективных средств размещения.
34. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
35. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
36. Классификация средств размещения в России.
37. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.

38. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».

Темы курсовых работ

1. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
2. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав.
3. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице.
4. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
5. Характеристика услуг гостиницы.
6. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
7. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
8. Типы гостиничного продукта.
9. Правила разработки новых продуктов (услуг).
10. Порядок расчета за проживание в гостинице.
11. Типы бронирования мест в гостинице.
12. Интернет-бронирование мест в гостинице.
13. Порядок бронирования мест в гостинице.
14. Аннуляция бронирования.
15. Порядок регистрации и размещения гостей.
16. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.
17. Виды расчетов с потребителями гостиничных услуг.
18. Организация обслуживания гостя в номере гостиницы.
19. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательной уборки номеров, виды уборки номера, этапы в процессе уборки номеров).
20. Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи.

2.2 Типовые экзаменационные материалы

2.2.1 Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для экзамена.

1. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения.
2. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
3. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
4. Организационно-управленческая структура гостиницы.
5. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
6. Служба управления номерным фондом – функции, профессиональный состав.
7. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав.
8. Служба приема и расчетная часть – функции, профессиональный состав.
9. Хозяйственная служба гостиницы – функции, профессиональный состав.
10. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав.
11. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
12. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав.
13. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице.
14. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
15. Характеристика услуг гостиницы.
16. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
17. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
18. Типы гостиничного продукта.
19. Правила разработки новых продуктов (услуг).
20. Порядок расчета за проживание в гостинице.

21. Типы бронирования мест в гостинице.
22. Интернет-бронирование мест в гостинице.
23. Порядок бронирования мест в гостинице.
24. Аннуляция бронирования.
25. Порядок регистрации и размещения гостей.
26. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.
27. Виды расчетов с потребителями гостиничных услуг.
28. Организация обслуживания гостя в номере гостиницы.
29. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательной уборки номеров, виды уборки номера, этапы в процессе уборки номеров).
30. Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи.
31. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
32. Генеральная уборка.
33. Организация обслуживания VIP-гостей в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.
34. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Техника безопасности при выполнении уборочных работ.
35. Порядок расчета за дополнительные платные услуги.
36. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
37. Виды и методы оплаты за предоставленные гостиницей услуги.
38. Организация питания гостей в гостинице.
39. Дополнительные услуги. Порядок предоставления дополнительных услуг.
40. Требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Пример экзаменационного задания по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Институт технологий (филиал) федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Донской государственной технической университет»
в г. Волгодонске Ростовской области
ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

на 2019 /2020 учебный год

Дисциплина Технология и организация гостиничных услуг

1. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения
2. Правила разработки новых продуктов (услуг)
3. Практическое задание.

Зав.кафедрой _____

(подпись)

В.И. Кузнецов _____

(Ф.И.О.)

(дата)

Методика формирования оценки и критерии оценивания промежуточной аттестации (экзамен): максимальное количество баллов при полном раскрытии вопросов и верном решении практической задачи билета:

1 теоретический вопрос (*1 уровень*) -10 баллов;

2 теоретический вопрос (*2 уровень*) -15 баллов;

3 практическая задача (*3 уровень*) -25 баллов;

Итого: экзамен – 50 баллов.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Технология и организация гостиничных услуг»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
УК-2	УК-2.1 необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия решений		Вопросы к зачету с оценкой № 1-40	УК-2.2 анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов		Темы к практической работе №1-40	УК – 2.3 методиками разработки цели и задач проекта, методами оценки продолжительности и стоимости проекта		Вопросы к зачету с оценкой № 1-40
ПК-2	ПК-2.1 материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса		Вопросы к Зачету с оценкой № 1-40	ПК-2.2 применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, документацию в процессе обслуживания, анализировать потребности клиентов и социальную политику в сфере услуг.		Темы к практической работе №1-40	ПК-2.3 навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.		Вопросы к Зачету с оценкой № 1-40

Примечание

* берется из РПД

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

Карта тестовых заданий

Компетенция УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Индикатор УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах

Дисциплина Технология и организация гостиничных услуг

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.

2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки

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

4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).

5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.

6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

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

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1)Какие существуют виды бронирования?

- А) **негарантированное бронирование**
- Б) недостоверное бронирование
- В) главное бронирование

2)Что такое негарантированное бронирование?

- А) **этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера**
- Б) гостиница гарантирует клиенту получение номера
- В) бронирование несуществующих номеров

3)Что такое гостиница?

- А) дом
- Б) **имущественный комплекс предназначенный для предоставления услуг**
- В) учебное заведение

4)Кто такой потребитель?

- А) человек предлагающий услуги
- Б) человек исполняющий услуги
- В) **человек заказывающий услуги и который пользуется ими**

5)Что является постоянным источником заявок на бронирование?

- А) ресторан
- Б) туристические фирмы
- В) **гостиница**

6)Какие данные гость указывает в анкете?

- А) ФИО матери
- Б) ФИО отца
- В) **адрес своего постоянного места жительства**

Средне-сложные (2 уровень)

7)Работник отеля должен:

- А) **быть готов оказать клиенту услугу**
- Б) забыть о просьбе клиента
- В) забрать гостя из дома

8)Какие правила этикета нужно соблюдать при разговоре по телефону с клиентом?

- А) грубо отвечать на его вопросы
- Б) **отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка**
- В) не брать трубку

9)Какой договор исполнитель обязан заключить с потребителем?

- А) договор найма
- Б) договор о купле продаже
- В) **договор об оказание услуг**

10)Что является договором между исполнителем и потребителем?

- А) **регистрационная карта**
- Б) кредитная карта
- В) доклад

11)Какие бывают категории гостиниц?

- А) **5 звёзд**
- Б) 15 звёзд
- В) 33 звезды

12)Какие бывают визы?

- А) **однократные**
- б) отельные
- в) гостиничные

13)Что такое виза?

- А) паспорт
- Б) кредитная карточка
- В) **разрешение правительства страны на въезд и выезд**

14) Цели бронирования гостиничных услуг

- А) формирование предварительного заказа мест в гостинице
- Б) максимальная загрузка в гостинице
- В) **все вышеперечисленное**

15. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:

- А) 14 суток с момента получения
- Б) месяца с момента получения
- В) 2 суток с момента получения**

16. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- А) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток**
- Б) не более 6 часов после расчетного часа
- В) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)

17. Разрешение на поселение это:

- А) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- Б) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- В) документ, дающий право на занятие номера и места в номере**

18. К компьютерным системам управления отелем относятся:

- А) Galileo**
- Б) Worldspan
- В) Эдельвейс

19. Прачечная включает в себя следующие участки:

А) грязного белья, стирки, гладильное отделение, бельевая, отделение бытового обслуживания гостей

Б) приемное отделение, отдел учета, гладильное отделение, бельевая, отделение распределения

В) приемное отделение, отдел учета, прачечная, бельевая, отделение выдачи

20. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:

- А) наличными
- Б) депозитом
- В) кредитными картами**

21. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:

- А) паспорт и визу**
- Б) паспорт и миграционную карту
- В) визу и разрешение на въезд

21. Тип номера- apartament представляет собой:

А) самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов

Б) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)

В) семейная комната размером больше стандартной

22. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- А) услуги переводчика
- Б) экскурсионные услуги
- В) пользование медицинской аптечки**

Сложные (3 уровень)

23. Основные функции службы общественного питания:

- А) оказание услуг связи
- Б) оказание бытовых услуг
- В) организация и обслуживание банкетов**

24. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

- А) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом**
- Б) гостиницы делового назначения
- В) гостиницы для отдыха

25. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:

- А) банкет-фуршет
- Б) кофе-брейк**
- В) банкет с полным обслуживанием официантами

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1В, 2А, 3Б)

- 1) Гостевой дом
- 2) Гостиничная цепь
- 3) Гарни-отель

А) объединение нескольких гостиниц, находящихся под общим контролем.

Б) гостиница без ресторана, в которой клиенту предлагают только размещение в номере и лёгкий завтрак.

В) разновидность семейной гостиницы не более чем на 30 номеров, с недорогой обстановкой, умеренными ценами и соответствующим уровнем сервиса.

27 Установите соответствие:

Расположите в правильной исторической хронологии.

(1Б, 2В, 3А)

- 1 Курортная гостиница
- 2 Кемпинг
- 3 Категория отеля

А) оценка отеля по множеству стандартных показателей, результатом которой становится присвоение ему определённого количества «звёзд».

Б) заведение, расположенное в курортной зоне и специализирующееся на обслуживании отдыхающих.

В) Загородная база отдыха для туристов, путешествующих на собственном автомобиле.

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

(1В, 2А, 3Б)

- 1 Сетевой отель
- 2 Семейная гостиница
- 3 Санаторий

А) небольшое предприятие с уютной, почти домашней обстановкой, приятной местной кухней и умеренными ценами на проживание.

Б) оздоровительное учреждение с элементами развлекательной направленности, где отдыхающий может пройти лечение хронического заболевания и одновременно отдохнуть

В) гостиница, которая является частью сети с общим названием, принципами обслуживания гостей и под общим управлением

29 Установите соответствие:

(1В, 2А, 3Б)

- 1 Сингл
- 2 Стандарт
- 3 Семейный

А) обычный однокомнатный номер для одного гостя или пары с недорогой отделкой и минимумом комфорта.

Б) номер из двух или трёх комнат для размещения семьи с детьми.

В) обычный одноместный гостиничный номер.

30 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1 Твин
- 2 Трипл

А) номер для двоих гостей с двумя отдельными спальными местами.

Б) номер, предназначенный для троих гостей, в котором установлены три отдельные либо одна двуспальная и одна односпальная кровать.

31 Установите соответствие:

(1В, 2А, 3Б)

- 1 Английский завтрак
- 2 Американский завтрак
- 3 Бранч

А) утренний приём пищи с горячим блюдом в виде оладий, блинчиков, яичницы с беконом, а также напитков – сока, чая или кофе.

Б) приём пищи, организуемый между 11-00 и 16-00, представляющий собой нечто среднее между завтраком и обедом. В) вид утреннего приёма пищи, в перечень блюд которого входит горячее блюдо (сосиски, жареный картофель, бекон, яичница,

фасоль с томатом), сок, масло и джем, кофе или чай.

32 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.

33 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- 1 Консьерж
- 2 Швейцар

А) сотрудник, который встречает гостей на входе в отель и провожает к стойке администратора, наблюдает за порядком в зоне входа, помогает гостям вызвать такси.

Б) сотрудник, который выполняет роль промежуточного звена между гостем и горничной, носильщиком, служащим ресторана.

34 Установите соответствие:

(1В, 2А, 3Б)

- 1 Бизнес-тур
- 2 Инклюзивный тур
- 3 Декларация

А) услуга организации туристической поездки, которая включает не только проживание в гостинице и питание, но и проезд к месту отдыха и обратно.

Б) вид документа, который турист заполняет при пересечении границы.

В) организованная турагентством поездка, совершаемая с деловыми целями.

Сложные (3 уровень)

35 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)

36 Услуги по организации досуга гостей _____ (**Анимационные**)

37 Прием пищи по времени после завтрака, но до обеда, который заменяет и завтрак, и обед _____ (**Бранч**)

38 Отель, основным преимуществом размещения в котором считается ресторан с высоким уровнем кухни _____ (**Гастро-отель**)

39 Гостиница, включающая номера, (помещения) или капсулы для краткосрочного полноценного отдыха, как правило от нескольких часов до двух-трех суток. _____ (**Капсульный отель**)

40 Метод расчета стоимости комнаты в отеле, когда цена в отеле включает в себя континентальный завтрак – сладкую булочку и кофе, а также стоимость самой комнаты _____ (**Континентальный план**)

41 Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек _____ (**люкс**)

42 Небольшая частная гостиница (на 5—10 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей, которые обычно проживают в этом же здании _____ (**пансион**)

Средне-сложные (2 уровень)

43 Гостиница для автотуристов, расположенная на автостраде, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам _____ (**мотель**)

44 Отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием. _____ (**шале**)

45 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. _____ (**аутстаффинг**)

46 Предварительное закрепление за определенным гостем мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов на культурно-массовые мероприятия на определенную

дату _____ (**бронирование**)

47 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. _____ (**виза**)

48 Система временных, организационных, режимно-ограничительных, административно-хозяйственных, санитарно-противоэпидемических, санитарно-гигиенических и лечебно-профилактических мероприятий с целью обеспечения локализации эпидемического, эпизоотического или эпифитотического очагов и последующей их ликвидации _____ (**Карантин**)

49 Количество номеров, выделяемых средством размещения туроператору (турагенту) на основании договора и в определенный период _____ (**Квота**)

50 Цена на комнаты в отеле без скидок (например, из соображений престижа), когда не принимается во внимание тот фактор, что все комнаты пустуют _____ (**негибкая**)

51 Формальное предложение на заключение сделки с указанием условий. _____ (**оферта**)

52 Документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг _____ (**путевка**)

53 Условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения, предусматривающие бронирование определенного количества мест/номеров и оплату за конкретный период проживания определенной группы туристов _____ (**элотмент**)

54 Ситуация, когда гость остается в гостиничном номере после расчетного часа (обычно 12:00) _____ (**Поздний выезд**)

55 Гостиница, заключившая договор с известной отельной сетью и получившая право пользоваться её брендом _____ (**франшиза**)

56 Номер из двух или трёх комнат для размещения семьи с детьми _____ (**Семейный**)

57 Обычный одноместный гостиничный номер _____ (**сингл**)

58 Документ, в котором указаны все основные данные о предприятии – название, категория, местоположение, перечень предоставляемых услуг _____ (**паспорт гостиницы**)

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

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

61 Сотрудник, который встречает гостей на входе в отель и провожает к стойке администратора, наблюдает за порядком в зоне входа, помогает гостям вызвать такси. _____ (швейцар)

62 Неявка туриста для заселения в забронированный номер либо отказ от бронирования менее, чем за сутки до даты бронирования. _____ (незаезд)

63 Человек, являющийся владельцем или представителем топ-менеджмента гостиничного предприятия и представляющий интересы отеля в отношениях с третьими лицами _____ (хотельер)

64 Это помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории _____ (номер)

65 Помещение гостиницы, которое имеет входную зону, зоны приема(стойка приема и регистрации гостей), ожидания и сбора групп, бар, телефоны, пункт обмена валют и банкоматов, зоны торговых точек, лифтовые площадки _____ (вестибюль)

66 Информационный чек - алфавитный листок, где зарегистрированные гости записаны соответственно номерам комнат _____ (информационный чек)

Сложные (3 уровень)

67 Отель, в который прибывают гости на время отпуска, с рекреационными целями, для развлечений _____ (курорт)

68 Один ключ, который открывает все комнаты отеля, включая те, которые закрыты изнутри _____ (чрезвычайный ключ)

69 Установленные отелем требования, предъявляемые к продукту и услугам _____ (стандарт)

70 Полное содержание туриста в течение суток в гостинице (на маршруте) _____ (пансион)

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений			
Индикатор	УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах			
Дисциплина	Технология и организация гостиничных услуг			
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	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений			
Индикатор	УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах			
Дисциплина	Технология и организация гостиничных услуг			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/ Установлен ие последовательности	На дополнение	
1.1.1	<p>1) Какие существуют виды бронирования? А) негарантированное бронирование Б) недостоверное бронирование В) главное бронирование</p> <p>2) Что такое негарантированное бронирование? А) этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера Б) гостиница гарантирует клиенту получение номера В) бронирование несуществующих номеров</p> <p>3) Что такое гостиница? А) дом Б) имущественный комплекс предназначенный для предоставления услуг</p>	<p>26 Установите соответствие: 1) Гостевой дом 2) Гостиничная цепь 3) Гарни-отель А) объединение нескольких гостиниц, находящихся под общим контролем. Б) гостиница без ресторана, в которой клиенту предлагают только размещение в номере и лёгкий завтрак. В) разновидность семейной гостиницы не более чем на 30 номеров, с недорогой обстановкой, умеренными ценами и соответствующим уровнем сервиса.</p> <p>27 Установите соответствие: Расположите в правильной исторической хронологии. 1 Курортная гостиница 2 Кемпинг 3 Категория отеля</p>	<p>36 Услуги по организации досуга гостей _____</p> <p>37 Прием пищи по времени после завтрака, но до обеда, который заменяет и завтрак, и обед _____</p> <p>38 Отель, основным преимуществом размещения в котором считается ресторан с высоким уровнем кухни _____</p> <p>39 Гостиница, включающая номера, (помещения) или капсулы для краткосрочного полноценного отдыха, как правило от нескольких часов до двух-трех суток. _____</p> <p>40 Метод расчета стоимости комнаты в отеле, когда цена в отеле включает в себя континентальный завтрак –</p>	

	<p>В) учебное заведение</p> <p>4) Кто такой потребитель? А) человек предлагающий услуги Б) человек исполняющий услуги В) человек заказывающий услуги и который пользуется ими</p> <p>5) Что является постоянным источником заявок на бронирование? А) ресторан Б) туристические фирмы В) гостиница</p>	<p>А) оценка отеля по множеству стандартных показателей, результатом которой становится присвоение ему определённого количества «звёзд». Б) заведение, расположенное в курортной зоне и специализирующееся на обслуживании отдыхающих. В) загородная база отдыха для туристов, путешествующих на собственном автомобиле.</p>	<p>сладкую булочку и кофе, а также стоимость самой комнаты _____</p> <p>41 Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек _____</p> <p>42 Небольшая частная гостиница (на 5—10 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьёй, которые обычно проживают в этом же здании _____</p>
1.1.2	<p>6) Какие данные гость указывает в анкете? А) ФИО матери Б) ФИО отца В) адрес своего постоянного места жительства</p> <p>7) Работник отеля должен: А) быть готов оказать клиенту услугу Б) забыть о просьбе клиента В) забрать гостя из дома</p> <p>8) Какие правила этикета нужно соблюдать при разговоре по телефону с клиентом? А) грубо отвечать на его вопросы Б) отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка В) не брать трубку</p> <p>9) Какой договор исполнитель обязан заключить с потребителем? А) договор найма Б) договор о купле-продаже В) договор об оказании услуг</p> <p>10) Что является договором между исполнителем и потребителем? А) регистрационная карта Б) кредитная карта В) доклад</p> <p>11) Какие бывают категории гостиниц? А) 5 звёзд Б) 15 звёзд</p>	<p>28 Установите соответствие: 1 Сетевой отель 2 Семейная гостиница 3 Санаторий А) небольшое предприятие с уютной, почти домашней обстановкой, приятной местной кухней и умеренными ценами на проживание. Б) оздоровительное учреждение с элементами развлекательной направленности, где отдыхающий может пройти лечение хронического заболевания и одновременно отдохнуть В) гостиница, которая является частью сети с общим названием, принципами обслуживания гостей и под общим управлением</p> <p>29 Установите соответствие: 1 Сингл 2 Стандарт 3 Семейный А) обычный однокомнатный номер для одного гостя или пары с недорогой отделкой и минимумом комфорта. Б) номер из двух или трёх комнат для размещения семьи с детьми. В) обычный одноместный гостиничный номер.</p> <p>30 Установите соответствие: (1А, 2Б) 1 Твин 2 Трипл А) номер для двоих гостей с двумя отдельными</p>	<p>43 Гостиница для автотуристов, расположенная на автостраде, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам _____</p> <p>44 Отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием. _____</p> <p>45 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. _____</p> <p>46 Предварительное закрепление за определенным гостем мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов на культурно-массовые мероприятия на определенную дату _____</p> <p>47 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.</p>

	<p>В) 33 звезды</p> <p>12) Какие бывают визы? А) однократные б) отельные в) гостиничные</p> <p>13) Что такое виза? А) паспорт Б) кредитная карточка В) разрешение правительства страны на въезд и выезд</p> <p>14) Цели бронирования гостиничных услуг А) формирование предварительного заказа мест в гостинице Б) максимальная загрузка в гостинице В) все вышеперечисленное</p> <p>15. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение: А) 14 суток с момента получения Б) месяца с момента получения В) 2 суток с момента получения</p> <p>16. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается: А) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток Б) не более 6 часов после расчетного часа В) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)</p> <p>17. Разрешение на поселение это: А) документ, по которому клиент производит оплату за проживание Б) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице В) документ, дающий право на занятие номера и места в номере</p> <p>18. К компьютерным системам управления отелем относятся: А) Galileo</p>	<p>спальными местами. Б) номер, предназначенный для троих гостей, в котором установлены три отдельные либо одна двуспальная и одна односпальная кровать.</p> <p>31 Установите соответствие: 1 Английский завтрак 2 Американский завтрак 3 Бранч А) утренний приём пищи с горячим блюдом в виде оладий, блинчиков, яичницы с беконом, а также напитков – сока, чая или кофе. Б) приём пищи, организуемый между 11-00 и 16-00, представляющий собой нечто среднее между завтраком и обедом. В) вид утреннего приёма пищи, в перечень блюд которого входит горячее блюдо (сосиски, жареный картофель, бекон, яичница, фасоль с томатом), сок, масло и джем, кофе или чай.</p> <p>32 Установите соответствие: 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.</p> <p>33 Установите соответствие: 1 Консьерж 2 Швейцар А) сотрудник, который встречает гостей на входе в отель и провожает к стойке администратора, наблюдает за порядком в зоне входа, помогает гостям вызвать такси. Б) сотрудник, который выполняет роль</p>	<p>48 Система временных, организационных, режимно-ограничительных, административно-хозяйственных, санитарно-противоэпидемических, санитарно-гигиенических и лечебно-профилактических мероприятий с целью обеспечения локализации эпидемического, эпизоотического или эпифитотического очагов и последующей их ликвидации _____</p> <p>49 Количество номеров, выделяемых средством размещения туроператору (турагенту) на основании договора и в определенный период _____</p> <p>50 Цена на комнаты в отеле без скидок (например, из соображений престижа), когда не принимается во внимание тот фактор, что все комнаты пустуют _____</p> <p>51 Формальное предложение на заключение сделки с указанием условий _____</p> <p>52 Документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг _____</p> <p>53 Условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения, предусматривающие бронирование определенного количества мест/номеров и оплату за конкретный период проживания определенной группы туристов _____</p> <p>54 Ситуация, когда гость остается в гостиничном номере после расчетного часа (обычно 12:00) _____</p> <p>55 Гостиница, заключившая договор с известной отельной сетью и получившая право пользоваться её брендом _____</p> <p>56 Номер из двух или трёх</p>
--	---	---	---

	<p>Б) Worldspan В) Эдельвейс</p> <p>19. Прачечная включает в себя следующие участки: А) грязного белья, стирки, гладильное отделение, бельевая, отделение бытового обслуживания гостей Б) приемное отделение, отдел учета, гладильное отделение, бельевая, отделение распределения В) приемное отделение, отдел учета, прачечная, бельевая, отделение выдачи</p> <p>20. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты: А) наличными Б) депозитом В) кредитными картами</p> <p>21. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет: А) паспорт и визу Б) паспорт и миграционную карту В) визу и разрешение на въезд</p> <p>21. Тип номера- apartment представляет собой: А) самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов Б) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира) В) семейная комната размером больше стандартной</p> <p>22. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты: А) услуги переводчика Б) экскурсионные услуги В) пользование медицинской аптечки</p>	<p>промежуточного звена между гостем и горничной, носильщиком, служащим ресторана.</p> <p>34 Установите соответствие: 1 Бизнес-тур 2 Инклюзивный тур 3 Декларация А) услуга организации туристической поездки, которая включает не только проживание в гостинице и питание, но и проезд к месту отдыха и обратно. Б) вид документа, который турист заполняет при пересечении границы. В) организованная турагентством поездки, совершаемая с деловыми целями.</p>	<p>комнат для размещения семьи с детьми _____</p> <p>57 Обычный одноместный гостиничный номер _____</p> <p>58 Документ, в котором указаны все основные данные о предприятии – название, категория, местоположение, перечень предоставляемых услуг _____</p> <p>59 Работник ресторана, в обязанности которого входит уборка посуды со столов, очистка пепельниц, разноска воды и другие мелкие услуги _____</p> <p>60 Сотрудник отеля, ответственный за поддержание чистоты в номерах и зонах общего пользования и выполнение мелких поручений гостей _____</p> <p>61 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>62 Неявка туриста для заселения в забронированный номер либо отказ от бронирования менее, чем за сутки до даты бронирования. _____</p> <p>63 Человек, являющийся владельцем или представителем топ-менеджмента гостиничного предприятия и представляющий интересы отеля в отношениях с третьими лицами _____</p> <p>64 Это помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории _____</p> <p>65 Помещение гостиницы, которое имеет входную зону, зоны приема(стойка приема и регистрации гостей), ожидания и сбора групп, бар, телефоны,</p>
--	---	---	--

			пункт обмена валют и банкоматов, зоны торговых точек, лифтовые площадки 66 Информационный чек - алфавитный листок, где зарегистрированные гости записаны соответственно номерам комнат
1.1.3	<p>23. Основные функции службы общественного питания: А) оказание услуг связи Б) оказание бытовых услуг В) организация и обслуживание банкетов</p> <p>24. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют: А) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом Б) гостиницы делового назначения В) гостиницы для отдыха</p> <p>25. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется: А) банкет-фуршет Б) кофе-брейк В) банкет с полным обслуживанием официантами</p>	<p>35 Установите соответствие: 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.</p>	<p>67 Отель, в который прибывают гости на время отпуска, с рекреационными целями, для развлечений _____</p> <p>68 Один ключ, который открывает все комнаты отеля, включая те, которые закрыты изнутри _____</p> <p>69 Установленные отелем требования, предъявляемые к продукту и услугам _____</p> <p>70 Полное содержание туриста в течение суток в гостинице (на маршруте) _____</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

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	А) негарантированное бронирование
2	А) этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера
3	Б) имущественный комплекс предназначенный для предоставления услуг
4	В) человек заказывающий услуги и который пользуется ими
5	В) гостиница
6	В) адрес своего постоянного места жительства
7	А) быть готов оказать клиенту услугу
8	Б) отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка
9	В) договор об оказании услуг
10	А) регистрационная карта
11	А) 5 звёзд
12	А) однократные
13	В) разрешение правительства страны на въезд и выезд
14	В) все вышеперечисленное
15	В) 2 суток с момента получения
16	А) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
17	В) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
18	А) Galileo

36	Анимационные
37	Бранч
38	Гастро-отель
39	Капсульный отель
40	Континентальный план
41	люкс
42	пансион
43	мотель
44	шале
45	аутстаффинг
46	бронирование
47	виза
48	Карантин
49	Квота
50	негибкая
51	оферта
52	путевка
53	элотмент
54	Поздний выезд

19	В) кредитными картами
20	А) паспорт и визу
21	Б) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)
22	В) пользование медицинской аптечки
23	В) организация и обслуживание банкетов
24	А) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
25	Б) кофе-брейк
26	1В, 2А, 3Б
27	1Б, 2Г, 3А, 4В
28	1В, 2А, 3Б
29	1В, 2А, 3Б
30	1А, 2Б
31	1В, 2А, 3Б
32	1А, 2В, 3Б
33	1В, 2А, 3Б
34	1В, 2А, 3Б
35	1Б, 2А, 3В

55	франшиза
56	Семейный
57	сингл
58	паспорт гостиницы
59	басбой
60	горничная
61	швейцар
62	не заезд
63	хотельер
64	номер
65	вестибюль
66	информационный чек
67	курорт
68	чрезвычайный ключ
69	стандарт
70	пансион

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Индикатор УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах

Дисциплина Технология и организация гостиничных услуг

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Выберите один правильный ответ

Простые (1 уровень)

1) Какие существуют виды бронирования?

- А) **негарантированное бронирование**
- Б) недостоверное бронирование
- В) главное бронирование

2) Что такое негарантированное бронирование?

- А) **этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера**
- Б) гостиница гарантирует клиенту получение номера
- В) бронирование несуществующих номеров

Средне – сложные (2 уровень)

3) Работник отеля должен:

- А) **быть готов оказать клиенту услугу**
- Б) забыть о просьбе клиента
- В) забрать гостя из дома

4) Какие правила этикета нужно соблюдать при разговоре по телефону с клиентом?

- А) грубо отвечать на его вопросы
- Б) **отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка**
- В) не брать трубку

5) Какой договор исполнитель обязан заключить с потребителем?

- А) договор найма
- Б) договор о купле продаже
- В) **договор об оказание услуг**

6) Что является договором между исполнителем и потребителем?

- А) **регистрационная карта**
- Б) кредитная карта
- В) доклад

7) Какие бывают категории гостиниц?

- А) **5 звёзд**
- Б) 15 звёзд
- В) 33 звезды

8) Какие бывают визы?

- А) **однократные**
- Б) отельные
- В) гостиничные

9) Что такое виза?

- А) паспорт
- Б) кредитная карточка
- В) **разрешение правительства страны на въезд и выезд**

Сложные (3 уровень)

10. Основные функции службы общественного питания:

- А) оказание услуг связи
- Б) оказание бытовых услуг

В) организация и обслуживание банкетов

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

11. Установите соответствие:

(1В, 2А, 3Б)

- 1) Гостевой дом
- 2) Гостиничная цепь
- 3) Гарни-отель

А) объединение нескольких гостиниц, находящихся под общим контролем.

Б) гостиница без ресторана, в которой клиенту предлагают только размещение в номере и лёгкий завтрак.

В) разновидность семейной гостиницы не более чем на 30 номеров, с недорогой обстановкой, умеренными ценами и соответствующим уровнем сервиса.

Средне-сложные (2 уровень)

12. Установите соответствие:

(1В, 2А, 3Б)

- 1 Сетевой отель
- 2 Семейная гостиница
- 3 Санаторий

А) небольшое предприятие с уютной, почти домашней обстановкой, приятной местной кухней и умеренными ценами на проживание.

Б) оздоровительное учреждение с элементами развлекательной направленности, где отдыхающий может пройти лечение хронического заболевания и одновременно отдохнуть

В) гостиница, которая является частью сети с общим названием, принципами обслуживания гостей и под общим управлением

13. Установите соответствие:

(1В, 2А, 3Б)

- 1 Сингл
- 2 Стандарт
- 3 Семейный

А) обычный однокомнатный номер для одного гостя или пары с недорогой отделкой и минимумом комфорта.

Б) номер из двух или трёх комнат для размещения семьи с детьми.

В) обычный одноместный гостиничный номер.

14. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1 Твин
- 2 Трипл

А) номер для двоих гостей с двумя отдельными спальными местами.
Б) номер, предназначенный для троих гостей, в котором установлены три отдельные либо одна двухспальная и одна односпальная кровать.

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 Услуги по организации досуга гостей _____ (Анимационные)

17 Прием пищи по времени после завтрака, но до обеда, который заменяет и завтрак, и обед _____ (бранч)

18 Отель, основным преимуществом размещения в котором считается ресторан с высоким уровнем кухни _____ (гастро-отель)

Средне-сложные (2 уровень)

19 Гостиница для автотуристов, расположенная на автостраде, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам _____ (мотель)

20 Отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием. _____ (шале)

21 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. _____ (аутстаффинг)

22 Предварительное закрепление за определенным гостем мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов на культурно-массовые мероприятия на определенную дату _____ (**бронирование**)

23 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 _____ (**виза**)

24 Система временных, организационных, режимно-ограничительных, административно-хозяйственных, санитарно-противоэпидемических, санитарно-гигиенических и лечебно-профилактических мероприятий с целью обеспечения локализации эпидемического, эпизоотического или эпифитотического очагов и последующей их ликвидации _____ (**карантин**)

25 Количество номеров, выделяемых средством размещения туроператору (турагенту) на основании договора и в определенный период _____ (**квота**)

26 Цена на комнаты в отеле без скидок (например, из соображений престижа), когда не принимается во внимание тот фактор, что все комнаты пустуют _____ (**негибкая**)

27 Формальное предложение на заключение сделки с указанием условий _____ (**оферта**)

28 Документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг _____ (**путевка**)

Сложные (3 уровень)

29. Отель, в который прибывают гости на время отпуска, с рекреационными целями, для развлечений _____ (**курорт**)

30 Один ключ, который открывает все комнаты отеля, включая те, которые закрыты изнутри _____ (**чрезвычайный ключ**)

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	А) негарантированное бронирование
2	А) этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера
3	А) быть готов оказать клиенту услугу

16	анимационные
17	бранч
18	гастро-отель
19	мотель

4	Б) отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка
5	В) договор об оказании услуг
6	А) регистрационная карта
7	А) 5 звёзд
8	А) однократные
9	В) разрешение правительства страны на въезд и выезд
10	В) организация и обслуживание банкетов
11	1В, 2А, 3Б
12	1В, 2А, 3Б
13	1В, 2А, 3Б
14	1А, 2Б
15	1Б, 2А, 3В

20	шале
21	аутстаффинг
22	бронирование
23	виза
24	карантин
25	квота
26	негибкая
27	оферта
28	путевка
29	курорт
30	чрезвычайный ключ