



**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
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**



УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
Н.М. Сидоркина
«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
Программа бакалавриата «Сервис транспортных средств»
2024 года набора

Волгодонск
2024

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от 22.04.2024

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Профессор


_____ В.И. Кузнецов
подпись

Заведующий кафедрой


_____ В.И. Кузнецов
подпись

Согласовано:

Технический директор
ООО «АЦД»

_____ А.С. Трегубов
подпись

Заместитель директора ООО
«Мастер-Сервис»


_____ Р.А. Гончаров
подпись

Содержание

	С.
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	
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

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

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

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

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

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

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

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	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	Показатели оценивания компетенций ⁴
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1: Знает технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	сущность инноваций в сервисе транспортных средств; методы управления технико-организационным уровнем производства в инновационной деятельности; источники и формы финансирования инноваций	Лекц. Практ. Занятия СР	1.1, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7, 1.10, 1.11, 1.13, 1.14, 1.15	УО Т индивидуальное задание для СРС	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.
	ОПК-1.2: Умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации; определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	анализировать источники и формы финансирования инноваций, применять методы принятия решений в инновациях; применять методы управления инновациями в сервисе	Лекц. Практ. Занятия (решение типовых задач) СР	1.2, 1.4 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15	УО Т индивидуальное задание для СРС	
	ОПК-1.3: Владеет навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	методами анализа инновационного проекта; управлением разработкой инноваций; методами оценки эффективности инновационного проект	Лекц. Практ. занятия (решение типовых задач) СР	1.2, 1.4 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15	УО Т индивидуальное задание для СРС	

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

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

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

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

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

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

Промежуточная аттестация по дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» проводится в форме зачета с оценкой. В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

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

Текущий контроль (50 баллов ⁵)		Промежуто чная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и
Блок 1	Блок 2		

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.

							промежуто чной аттестации
Лекцио нные занятия (X ₁)	Практи чески заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцио нные занятия (X ₂)	Практи ческие занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетвор ительно 41-60 баллов –
5	15	0	5	25	0		удовлетворит ельно 61-80 баллов –
Сумма баллов за 1 блок = 20			Сумма баллов за 2 блок = 30				хорошо; 81-100 баллов – отлично.

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>		
Выполнение контрольной работы в форме реферата, подготовка презентации к реферату, выполнение практической ситуации, тестовые задания	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет с оценкой по дисциплине « <i>«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»</i> проводится в устной форме. Задание состоит из 3 вопросов. Первый и второй вопрос позволяют проконтролировать знания обучающегося, третий – умения и навыки. Правильные ответы на первый и второй вопросы оцениваются в 15 баллов, третий – в 20 баллов.		
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 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;
- 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 задании для промежуточного контроля, 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 задании для промежуточного контроля, 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:

- 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 стандартной профессиональной задачи;
- 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 *«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»*

осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- письменный опрос;
- тестирование;
- выполнение и защита практических заданий.

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,

следующим контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется 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, по направлению подготовки студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

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

Контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины *«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»* осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете. Условием допуска к зачету с оценкой 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

Перечень примерных вопросов к зачету

1. Сущность и классификация инноваций
2. Управление нововведениями и инновационными процессами в социально-культурном сервисе
3. Инновационный проект: понятие, сущность, организационные структуры управления
4. Охарактеризуйте роль конкуренции в инновационной деятельности.
5. Каковы факторы конкурентоспособности инновационной компании (внешние и внутренние).
6. Расположите факторы конкурентоспособности по мере увеличения их значимости в инновационной деятельности.
7. Охарактеризуйте основные конкурентные стратегии инновационного предпринимательства.
8. Как влияет рынок на реализацию конкурентной стратегии инновационной компании.
9. Назовите основные конкурентные стратегии в туризме.
10. Каковы основные виды рисков в инновационном предпринимательстве.
11. Какие методы анализа рисков вы знаете.
12. Какими могут быть по уменьшению риска инновационного проекта.
13. Критерии экспертной оценки инновационных проектов
14. Проанализируйте показатели эффективности проекта.
15. Источники инвестирования инновационных проектов
16. Планирование инноваций, функции и основные принципы
17. Стратегическое и оперативное планирование
18. Научно-техническое прогнозирование, и методы его осуществления
19. Продуктово-тематическое, календарное и производственное планирование инноваций
20. Определение инновации, наиболее приемлемое для сферы социально-культурного сервиса и туризма
21. Характеристика основных групп инноваций, разделенные по различным признакам.
22. Классификационная схема инноваций, основанная на отдельных признаках внутреннего содержания.
23. Основные источники инноваций (по П. Друкеру)?
24. Учет демографических факторов как источника инновационных возможностей.
25. Основные принципы новаторской деятельности и их анализ.
26. Основные стадии жизненного цикла инновационного гостиничного продукта

27. Понятие инновационной деятельности и характеристика инновационного процесса.
28. Содержание стадий инновационного процесса
29. Основные группы факторов, влияющих на развитие инновационных процессов. Дайте характеристику каждой из групп.
30. Охарактеризуйте основные субъекты инновационной деятельности.
31. Общие особенности инновационных процессов в гостиничной деятельности?
32. Факторы современного развития являющиеся источниками инновационных идей в СКС
33. Проанализируйте основные источники продуктовых инноваций в туризме.
34. Требования комфорта как основа внедрения продуктовых инноваций в сфере сервиса
35. Роль информационных технологий в гостиничном бизнесе
36. Охарактеризуйте основные технологические инновации, применяемые в сервисной деятельности.
37. Использование Интернет в СКС.
38. Каковы основные просчеты при проведении организационных инноваций в СКС
39. Чем определяется необходимая организационная структура компании
40. Назовите этапы подготовительных работ при проведении организационных или управленческих инноваций.

Какое определение понятия «инновация» является недостаточным?

- 1) инновация - качественно отличный от предшествующего аналога объект, внедренный в производство.
- 2) инновация - новая идея, изобретение, техническое решение, открытие.
- 3) инновация - результат трансформации идей, исследований, разработок в новое научно-техническое или социально-экономическое решение.

2. Основными источниками инноваций являются (вычеркнуть лишнее):

- 1) неожиданное событие;
- 2) несоответствие между реальностью и её отражением во мнениях и в оценках людей;
- 3) изменение политической ситуации;
- 4) изменение потребностей производства;
- 5) появление новых источников финансирования;
- 6) изменения в структуре отрасли или рынка;
- 7) катастрофические природные события;
- 8) демографические изменения;
- 9) изменения в восприятии и в ценностных установках;
- 10) новые знания.

3. Функциями планирования инноваций являются (вычеркнуть лишнее):

- 1) целевая ориентация участников;

- 2) подготовка управленческих решений;
- 3) мотивация участников;
- 4) координация деятельности всех участников;
- 5) информационное обеспечение участников;
- 6) нейтрализация конкурирующих фирм;
- 7) создание базы для эффективного контроля.

4. Первой страной, в которой был принят закон о защите интеллектуальной собственности, была (выбрать верный ответ):

- 1) Россия; 2) Германия; 3) Англия; 4) США; 5) Франция.

5. Расставить группы конкурентных преимуществ по мере возрастания их значимости (по М. Портеру):

- 1) - репутация фирмы, связи с клиентами, инвестиционная привлекательность фирмы;
- 2) - цели и мотивация владельцев, менеджеров и персонала фирмы;
- 3) - доступное сырье, дешевая рабочая сила, масштабы производства и т.д.;
- 4) - технический уровень продукции, запатентованная технология производства и высокий профессионализм персонала.

6. П. Друкер выделяет следующие предпринимательские стратегии (вычеркнуть лишнее):

- 1) - ворваться первым и нанести массивный удар;
- 2) - напасть быстро и неожиданно;
- 3) - физически устранить конкурентов;
- 4) - найти и захватить экономическую нишу;
- 5) - затаиться и выждать;
- 6 - изменить экономические параметры продукта, рынка или отрасли.

7. Основные циклы инновационного менеджмента (расположить в нужном порядке):

- 1) Руководство;
- 2) Определение условий и организация;
- 3) Планирование;
- 4) Исполнение.

8. Научными подходами к инновационному менеджменту являются (добавить недостающие):

- 1) системный;
- 2) маркетинговый;
- 3) структурный;
- 4) воспроизводственно-эволюционный;
- 5) комплексный;
- 6) оптимизационный;
- 7) динамический;
- 8) ситуационный;
- 9) поведенческий.

9. Основными стадиями инновационного предпринимательства являются (расположить в нужном порядке):

- 1) Экспериментальное производство товара;
- 2) Детальная разработка замысла и его экспертная оценка;
- 3) Формирование инновационных идей и отбор наиболее перспективных из них;
- 4) Начало массового производства товара и его продвижение на рынке.
- 5) Разработка бизнес-плана и его экспертная оценка;

10. Добавьте, кого не хватает для осуществления инновационного процесса?

автор - организатор - эксперт

11. Принципами новаторской деятельности являются (убрать лишнее):

- 1) анализ возможностей;
- 2) концептуальность и восприимчивость;
- 3) «озарение», ожидание гениальной идеи;
- 4) универсальность и конкретность нововведений;
- 5) реальность цели;
- 6) стремление к лидерству;
- 7) простота и направленность нововведений.

12. Важнейшие характеристики инновации с точки зрения (закончите фразу):

- 1) научно-технического аспекта - это...
- 2) экономического аспекта - это...

13. Методами внутрифирменного планирования инноваций являются (вычеркнуть лишнее):

- 1) заимствование планов у конкурирующих компаний;
- 2) научно-технический прогноз;
- 3) продуктово-тематическое планирование;
- 4) календарное планирование;
- 5) производственное планирование.

14. Методами научно-технического планирования являются (вычеркнуть лишнее):

- 1) экспертные методы;
- 2) комбинированные методы;
- 3) экстраполяция;
- 4) моделирование.

15. Причинами организационных инноваций в современном туристском бизнесе России являются:

- 1) давление конкуренции на доход и прибыль;
- 2) отток инвестиций из России и СНГ;
- 3) рост компаний;
- 4) а также ...?

16. Какие из инновационных стратегий (по Л. Раменскому) обеспечивают наибольшую конкурентоспособность компании?

- 1) виоленты;
- 2) эксплеренты;

- 3) пациенты;
- 4) коммутанты.

17. Основные объекты интеллектуальной собственности - это (добавить недостающее):

- 1) литературные, художественные и научные произведения;
- 2) исполнительская деятельность, радио- и телепередачи;
- 3) научные открытия;
- 4) товарные знаки, знаки обслуживания, фирменные наименования и коммерческие обозначения

18. Документ, охраняющий интеллектуальную собственность - это:

- 1) паспорт
- 2) свидетельство
- 3) патент
- 4) диплом

19. Основные формы лицензионных вознаграждений:

- платежи в виде процентных отчислений или фиксированных сумм, выплачиваемых с единицы произведенной по лицензии продукции - это ...
- единовременный или поэтапный платеж фиксированной суммы-это ...

20. Основные типы инновационной деятельности (добавить недостающее):

- 1) производство нового продукта или продукта с качественно новыми свойствами;
- 2) внедрение новых средств производства;
- 3) привлечение новых источников сырья;
- 4) изменения инфраструктуры.

Критерии оценки теста:

- 1 балл - за каждый правильный ответ на вопрос;
- 0 баллов – обучающийся дал неправильный ответ на вопрос.

Шкала оценивания теста:

90-100% правильных ответов – отлично;
70-89% правильных ответов – хорошо;
50-69% правильных ответов – удовлетворительно;
менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно.

2.3 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Контрольная работа в форме реферата, подготовки презентации к реферату, выполнение практической ситуации

Контрольная работа – это один из основных видов самостоятельной работы обучающихся и важный этап их профессиональной подготовки. Основными целями написания контрольной работы являются: расширение и углубление знаний обучающихся, выработка приемов и навыков в анализе

теоретического и практического материала, а также обучение логично, правильно, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли в письменном виде. Обучающийся, со своей стороны, при выполнении контрольной работы должен показать умение работать с литературой, давать анализ соответствующих источников, аргументировать сделанные в работе выводы и, главное, – раскрыть выбранную тему.

Номер варианта контрольной работы зависит от последних двух цифр зачетной книжки

Студентам в процессе написания контрольной работы в форме реферата необходимо выполнить ряд требований:

1. Титульный лист с указанием варианта.
2. Текст должен быть написан грамотно в редакторе Word. Шрифт: TimesNewRoman, кегль – 12, интервал – одинарный. Выравнивание по ширине. Все поля по 20 см.
3. Таблицы с исходной информацией должны иметь подстрочную (внизу таблицы) ссылку на источник информации и номер страницы источника, откуда эта информация получена. Все таблицы должны быть пронумерованы и иметь названия;
4. Все части работы необходимо озаглавить, страницы – пронумеровать;
5. Работа должна заканчиваться списком использованных источников в соответствии с принятой последовательностью: законы, указы, нормативные и директивные документы, первоисточники. Специальную литературу необходимо излагать в алфавитном порядке с указанием: автора; названия литературного источника; города; издательства; года издания; страницы, содержащей использованную информацию. В конце работы (после списка использованной литературы) должен быть указан перечень привлеченных статистических материалов (инструкции, формы статистических отчетов и их данные).

Для подготовки презентации к реферату обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к реферату – не более 10.

Контрольной работой предусмотрено выполнение одной практической ситуации, выбор которой осуществляется одновременно с номером варианта.

Примерные темы контрольных работ в форме реферата с презентацией, доклада

1. Сущность и классификация инноваций
2. Управление нововведениями и инновационными процессами в социально-культурном сервисе
3. Инновационный проект: понятие, сущность, организационные структуры управления
4. Охарактеризуйте роль конкуренции в инновационной деятельности.

5. Каковы факторы конкурентоспособности инновационной компании (внешние и внутренние).
6. Расположите факторы конкурентоспособности по мере увеличения их значимости в инновационной деятельности.
7. Охарактеризуйте основные конкурентные стратегии инновационного предпринимательства.
8. Как влияет рынок на реализацию конкурентной стратегии инновационной компании.
9. Назовите основные конкурентные стратегии в сервисе.
10. Каковы основные виды рисков в инновационном предпринимательстве.
11. Какие методы анализа рисков вы знаете.
12. Какими могут быть по уменьшению риска инновационного проекта.
13. Критерии экспертной оценки инновационных проектов
14. Проанализируйте показатели эффективности проекта.
15. Источники инвестирования инновационных проектов
16. Планирование инноваций, функции и основные принципы
17. Стратегическое и оперативное планирование
18. Научно-техническое прогнозирование, и методы его осуществления
19. Продуктово-тематическое, календарное и производственное планирование инноваций
20. Определение инновации, наиболее приемлемое для сферы сервиса
21. Характеристика основных групп инноваций, разделенные по различным признакам.
22. Классификационная схема инноваций, основанная на отдельных признаках внутреннего содержания.
23. Основные источники инноваций (по П.Друкеру)?
24. Учет демографических факторов как источника инновационных возможностей.
25. Основные принципы новаторской деятельности и их анализ.
26. Основные стадии жизненного цикла инновационного продукта сервиса транспортных средств
27. Понятие инновационной деятельности и характеристика инновационного процесса.
28. Содержание стадий инновационного процесса
29. Основные группы факторов, влияющих на развитие инновационных процессов. Дайте характеристику каждой из групп.
30. Охарактеризуйте основные субъекты инновационной деятельности.
31. Общие особенности инновационных процессов в гостиничной деятельности?
32. Факторы современного развития являющиеся источниками инновационных идей в СТС
33. Проанализируйте основные источники продуктовых инноваций в сервисе.
34. Требования комфорта как основа внедрения продуктовых инноваций в сфере сервиса

35. Роль информационных технологий в сервисе
36. Охарактеризуйте основные технологические инновации, применяемые в сервисной деятельности.
37. Использование Интернет в СТС.
38. Каковы основные просчеты при проведении организационных инноваций в СТС
39. Чем определяется необходимая организационная структура компании
40. Назовите этапы подготовительных работ при проведении организационных или управленческих инноваций.
- Особенности управления персоналом в инновационных организациях.

Критерии оценки:

Критерий	Показатель	Максимальное количество баллов
1 Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	15
2 Соблюдение требований по оформлению	- правильное оформление текста реферата, ссылок на используемые литературные источники; - соблюдение требований к объему реферата; - грамотность и культура изложения	15
3 Подготовка презентации к реферату	- слайды представлены в логической последовательности; - количество слайдов не более 10; - оформление презентации	10

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 40 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

40 баллов – оценка «отлично»;

30-40 баллов – оценка «хорошо»;
 20 -30 баллов – оценка «удовлетворительно»
 Менее 20 баллов – оценка «неудовлетворительно»

Типовые практические задания

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

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

Задание 2 Кейс «Отель»

«Отель» расположен на морском берегу, прямо напротив моря. Это очень дорогой курорт. В отеле 120 номеров, большая часть их них — повышенной комфортности. Здесь останавливаются на праздники, во время деловых поездок. В отеле играют свадьбы, проходят выставки, конференции и деловые встречи. Рестораны и бары открыты не только для постояльцев отеля, но и для всех желающих. Кроме того, в отеле есть закусочная, магазин, комнаты для игр и бизнес-центр. Здесь большая автостоянка, в саду — площадки для крокета. Также есть бассейн под открытым небом, сауна и множество спортивных залов.

Несмотря на широкий спектр предоставляемых услуг, а также штат профессиональных и имеющих большой опыт работы служащих, дела идут не так хорошо, как хотелось бы. Кроме того, анализ анкет, заполненных клиентами отеля, демонстрирует снизившийся уровень оценки предоставляемых отелем услуг.

Владельцы отеля озабочены одной мыслью: как поправить дела.

Задания к кейсу:

1. Выполните морфологический анализ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Заблуждение 2. Считается, что при выборе новой технологии необходимо исходить из анализа теоретической рациональности и целесообразности её

внедрения. На самом деле надо учитывать сильное влияние нынешней практики и прошлого опыта.

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

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

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

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

Критерии и шкала оценки практических заданий:

зачтено – обучающийся сформулировал и проанализировал большинство проблем, указанных в задании; были сделаны оригинальные выводы, подтвержденные аргументацией; обучающийся был активен внес необходимый вклад в решение (11-20 баллов);

не зачтено – обучающийся не активен, неверно сформулирована проблема, решение отсутствует или не подтверждены аргументацией (0- 10баллов).

2.3 Типовые экзаменационные материалы

Пример зачетного задания по дисциплине «*Инновации в сервисе*»



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»(ДГТУ)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Технический сервис и информационные технологии»

Вопросы к зачету с оценкой

1. Сущность и классификация инноваций.
2. Назовите этапы подготовительных работ при проведении организационных или управленческих инноваций.
3. Практические задания.

Карта тестовых заданий

Карта тестовых заданий

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

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

Дисциплина: Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства

Описание теста:

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

6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

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

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1. Какие категории, согласно ГОСТу, имеют отели:

а) 4

б) 5

в) 3

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

а) более 3590

б) более 6000

в) 5987

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

а) от 1500% до 3000%

б) от 100% до 200%

в) от 1000% до 2600%

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

а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон

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

в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

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

а) 15%

б) 20%

в) 10%

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

а) тайская

б) индийская

в) токийская

Средне –сложные (2 уровень)

7. Где расположена большая часть хостелов:

а) в странах Западной Европы

б) в Северной Америке

в) в Юго — Восточной Азии

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

а) 30 странах мира

б) 40 странах мира

в) 50 странах мира

9. Что удостоверяет классность гостиницы в Великобритании:

а) мечи

б) ордена

в) короны

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

а) 30%

б) 25%

в) 35%

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

а) 12 часов

б) 10 часов

в) 11 часов

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

а) 40 млн. человек

б) 50 млн. человек

в) 60 млн. человек

13. Какая система классификации пользуется популярностью в Греции:

а) «цифровая»

б) там нет системы классификации

в) «буквенная»

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

а) Австрия

б) Италия

в) Франция

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

а) более 300 000

б) более 200 000

в) более 150 000

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

а) с Древней Грецией

б) с Древним Римом

в) со Средневековой Францией

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

а) 3

б) 4

в) 2

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

а) структура туристского рынка

б) рынок гостиничных услуг

в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

19. Турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:

а) 2

б) 4

в) В

20. Менеджер по размещению руководит ими:

а) портье, швейцары

б) горничные

в) бюро обслуживания

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

а) Египет

б) Греция и Кипр

в) острова Юго-Восточной Азии

22. Где расположен самый высокий отель на планете:

а) в Гонконге

б) в Сингапуре

в) в Нью-Йорке

Сложные (3 уровень)

23. Работу гостиничного комплекса возглавляет:

- а) исполнительный директор
- б) коммерческая служба
- в) генеральный директор (генеральный менеджер)**

24. Какие европейские страны считаются самыми дорогими:

- а) Великобритания, Швейцария**
- б) Испания
- в) Италия, Португалия

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

- а) Англии
- б) Германии
- в) Франции**

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26. Установите соответствие

1б 2а 3в

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

27. Установите соответствие

1в 2а 3б

- | | |
|--|---|
| 1. Две основные характеристики определяющие качество туристских ресурсов | А) Смешанным
Б) Российский Союз Туриндустрии
В) Известность и доступность |
| 2. К какому виду туристских ресурсов | |

относится знаменитый смог
(от англ. smoke — дым и fog — туман) –
смесь из промышленных отходов и природного
тумана - в таком крупном промышленном
центре как Лондон
3.Какое название имеет на
сегодняшний день крупнейшее
предпринимательское объединение
отрасли туризма в Российской Федерации

Средне-сложные (2 уровень)

28.Установите соответствие

1 а 2б 3в

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

29.Установите соответствие

1в 2а 3б

- | | |
|---|---|
| 1.Гостиница, специализирующаяся
на обслуживании деловых людей
и предпринимателей и
предоставляющая им максимальные
удобства для профессиональной
деятельности: для
проведения семинаров,
переговоров и т. д. | А)Бунгало
Б)Заказ
В)Бизнес
отель |
| 2.Легкая отдельная загородная
постройка с верандами,
часто используемая в
тропических и южных | |

3.Одноразовый акт бронирования определенных услуг на определенные сроки для определенных туристов.

1a 2b 3b

продавцу туристского А) Заявка
продукта на

транспортной или гостиничной	Б) ОТЕЛЬ
услуги на бронирование	В) Незаезд

конкретного обслуживания,
которое должно содержать
информацию о заказываемой услуге,
то есть о виде и классе
обслуживании и его
конкретных сроках.

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

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

1a 26 3B

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

2. Острова Юго-Восточной Б) Первое место в рейтинге популярности среди зимних

направлений у европейских
туристов
Азии

3.Страны
Западной Европы

В)Большая часть молодежных домов (хостелов)

32.Установите соответствие

1б 2в 3а

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

33.Установите соответствие

1б 2в 3

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

34.Установите соответствие

1в 2б 3а

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

Сложные (3 уровень)

35. Установите соответствие

1б 2в 3а

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

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36. Вставьте пропущенное определение.

Бричка – легкая дорожная повозка без рессор с открытым верхом.

37. Вставьте пропущенное определение.

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

38. Вставьте пропущенное определение.

Велотуризм – туризм с использованием велосипеда как основного средства передвижения.

39. Вставьте пропущенное определение.

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

40. Вставьте пропущенное определение.

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

41. Вставьте пропущенное определение.

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

42. Вставьте пропущенное определение.

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

Средне-сложные (2 уровень)

43. Вставьте пропущенное определение.

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

44. Вставьте пропущенное определение.

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

45. Вставьте пропущенное определение.

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

46. Вставьте пропущенное определение.

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

47. Вставьте пропущенное определение.

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

48. Вставьте пропущенное определение.

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

49. Вставьте пропущенное определение.

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

50. Вставьте пропущенное определение.

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

51. Вставьте пропущенное определение.

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

52. Вставьте пропущенное определение.

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

53. Вставьте пропущенное определение.

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

54. Вставьте пропущенное определение.

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

55. Вставьте пропущенное определение.

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

56. Вставьте пропущенное определение.

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

57. Вставьте пропущенное определение.

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

58. Вставьте пропущенное определение.

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

59. Вставьте пропущенное определение.

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

60. Вставьте пропущенное определение.

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

61. Вставьте пропущенное определение.

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

62. Вставьте пропущенное определение.

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

63. Вставьте пропущенное определение.

Основные гостиничные услуги – перечень и объем услуг, обычно (стандартно) предоставляемые туристу коллективным средством размещения, определяемые обязательными для объекта размещения нормативными правовыми актами и/или его локальными актами и утвержденные договором, оплачиваемые туристом при заключении договора о реализации туристского продукта.

64. Вставьте пропущенное определение.

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

65. Вставьте пропущенное определение.

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

66. Вставьте пропущенное определение.

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

Сложные (3 уровень)

67. Вставьте пропущенное определение.

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

68. Вставьте пропущенное определение.

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

69. Вставьте пропущенное определение.

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

70. Вставьте пропущенное определение.

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

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

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

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса		
Индикатор	ОПК-1.3 Владеет навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации		
Дисциплина			
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение
1.1.1	1. Какие категории, согласно ГОСТу, имеют мотели: а) 4 б) 5 в) 3 2. Какое количество гостиниц	26. Установите соответствие 1.Целевой законодательный акт А)Познавательному регулирует деятельность туристской индустрии	36. Вставьте пропущенное определение. – легкая дорожная повозка без рессор с открытым верхом. 37. Вставьте пропущенное определение. – предварительный заказ,

	насчитывается в самой крупной международной гостиничной цепи «CendantCorp»: а) более 3590 б) более 6000 в) 5987 3. В разных странах, отклонение в уровне цен на размещение в отелях составляет: а) от 1500% до 3000% б) от 100% до 200% в) от 1000% до 2600% 4. В начале 20 века, одними из наиболее известных пионеров гостиничной индустрии были: а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье 5. В начале 90-х гг. прошлого столетия, доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами: а) 15% б) 20% в) 10% 6. Укажите второе название балльной системы, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией: а) тайская б) индийская в) токийская	в Российской Федерации на сегодняшний день Б) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ» 2. К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, В) ЮНВТО историко-культурными достопримечательностями 3. Сокращенное наименование международной межправительственной организации в сфере туризма, действующей под патронажем ООН. 27. Установите соответствие 1. Две основные характеристики А) Смешанным определяющие качество туристских Б) Российский Союз Туриндустрии ресурсов В) Известность и доступность 2. К какому виду туристских ресурсов относится знаменитый смог (от англ. smoke — дым и fog — туман) – смесь из промышленных отходов и природного тумана - в таком крупном промышленном центре как Лондон 3. Какое название имеет на сегодняшний день крупнейшее	который используется в гостиничном и туристском бизнесе. 38. Вставьте пропущенное определение. – туризм с использованием велосипеда как основного средства передвижения. 39. Вставьте пропущенное определение. – структура туристских маршрутов применительно к местности или региону. 40. Вставьте пропущенное определение. – род гостиницы и трактира, учрежденного Петром I для приезжавших в Россию иностранцев. 41. Вставьте пропущенное определение. – предприятие, здание, предназначенное для временного проживания туристов, путешественников, граждан. 42. Вставьте пропущенное определение. – приезжий, прибывший в другую страну, другую местность с туристской целью, потребитель сферы гостеприимства.
--	--	--	---

		предпринимательское объединение отрасли туризма в Российской Федерации	
1.1.2	7. Где расположена большая часть хостелов: а) в странах Западной Европы б) в Северной Америке в) в Юго — Восточной Азии 8. В основанную во Франции ассоциацию «Реле и Шато» входят отели в: а) 30 странах мира б) 40 странах мира в) 50 странах мира 9. Что удостоверяет классность гостиницы в Великобритании: а) мечи б) ордена в) короны 10. Какое количество процентов гостиничной индустрии, составляют в Великобритании основные гостиничные цепи: а) 30% б) 25% в) 35% 11. До какого времени в гостиницах «5» звезд, продлеваются завтраки в зале ресторана: а) 12 часов б) 10 часов в) 11 часов 12. Какое примерное количество людей занято в гостиничном хозяйстве по всему миру: а) 40 млн. человек б) 50 млн. человек в) 60 млн. человек	28. Установите соответствие 1. Гостиничный тариф, включающий А) Американский план в себя стоимость размещения туриста Б) Аппарт-отель (туристской группы) и трехразового питания, В) Апгрэйд то есть полный пансион. 2. Отель, в котором номерной фонд состоит преимущественно из апартаментов с небольшой кухней. 3. Предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы. 29. Установите соответствие 1. Гостиница, специализирующаяся А) Бунгало на обслуживании деловых людей Б) Заказ и предпринимателей и В) Бизнес предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для проведения семинаров, переговоров и т. д. 2. Легкая отдельная загородная постройка с	43. Вставьте пропущенное определение. – кучер, управлявший повозкой, следовавшей по определенному маршруту. 44. Вставьте пропущенное определение. – в формате концепции пролетарского туризма организованный поход туристов в дни церковных праздников для пропагандистского разоблачения религиозных чудес. 45. Вставьте пропущенное определение. – вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале. 46. Вставьте пропущенное определение. – небольшой домик с минимумом удобств, скромно обставленный, со всем необходимым для приготовления пищи оборудованием и холодильником; любой небольшой загородный дом (во Франции и Швейцарии). 47. Вставьте

	13. Какая система классификации пользуется популярностью в Греции: а) «цифровая» б) там нет системы классификации в) «буквенная» 14. Самым большим владельцем гостиничных консорциумов на Европейском континенте является: а) Австрия б) Италия в) Франция 15. В мире на данный момент насчитывается столько отелей различного уровня: а) более 300 000 б) более 200 000 в) более 150 000 16. С какой страной связано возникновение первых предприятий гостиничной индустрии: а) с Древней Грецией б) с Древним Римом в) со Средневековой Францией 17. Какое место в мировой торговле товарами и услугами в начале 90-х годов занимал туризм: а) 3 б) 4 в) 2 18. Какое название носит совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства: а) структура туристского рынка б) рынок гостиничных	верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов. 3.Одноразовый акт бронирования определенных услуг на определенные сроки для определенных туристов. 30. Установите соответствие 1.Письменное поручение покупателя продавцу туристского А)Заявка продукта, на бронирование транспортной или гостиничной Б)Отель услуги на бронирование В)Незаезд конкретного обслуживания, которое должно содержать информацию о заказываемой услуге, то есть о виде и классе обслуживания и его конкретных сроках. 2.Фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказ 3.Традиционный тип гостиничного учреждения высокого разряда, имеющего все условия для комфортабельного размещения туристов.	пропущенное определение. – соглашение, при котором агенту передаются не только определенные привилегии, но и имя предприятия производителя, его торговая марка. 48. Вставьте пропущенное определение. – документ, определяющий норму (в процентах) уменьшения стоимости услуги; в зависимости от отмеченных туристом недостатков ее предоставления. 49. Вставьте пропущенное определение. – продажная стоимость услуг перевозки, размещения, питания, либо комплексного обслуживания, объявленная поставщиком. 50. Вставьте пропущенное определение. – подтверждение по инициативе изготовителя или продавца туристских услуг и услуг гостиниц уполномоченным на то органом уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания. 51.Вставьте пропущенное определение. – подтверждение
--	--	---	--

	услуг в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства 19. Турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды: а) 2 б) 4 в) В 20. Менеджер по размещению руководит ими: а) портье, швейцары б) горничные в) бюро обслуживания 21. У европейских туристов первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений занимают: а) Египет б) Греция и Кипр в) острова Юго-Восточной Азии 22. Где расположен самый высокий отель на планете: а) в Гонконге б) в Сингапуре в) в Нью-Йорке	31. Установите соответствие 1. Рынок гостиничных услуг А) Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства 2. Острова Юго-Восточной Б) Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов Азии 3. Страны В) Большая часть молодежных домов (хостелов) Западной Европы 32. Установите соответствие 1. Вид комплексного обслуживания, А) Ресторан включающий в себя встречу и проводы, Б) Полный пансион размещение в гостинице и В) Расчетный час трехразовое питание. 2. Момент начала (окончания) суток (обычно 12.00 часов по полудню), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания. 3. Тип предприятия общественного питания, где осуществляется	уполномоченным на то органом соответствия реализуемых туристских услуг и услуг гостиниц требованиям безопасности жизни и здоровья туристов, сохранности их имущества, а также защиты окружающей среды, законодательных и нормативных документов обслуживания путешественников, принятых в стране пребывания. 52. Вставьте пропущенное определение. – стандартизированный перечень услуг и материально-технических средств для их оказания, который содержится в паспорте средства размещения и используется при его продвижении. 53. Вставьте пропущенное определение. – тип предприятия общественного питания, где осуществляется изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. 54. Вставьте пропущенное определение. – вид комплексного обслуживания,
--	--	--	---

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

		туристской целью, потребитель сферы гостеприимства. 3. Туристское путешествие с деловыми целями без получения доходов по месту путешествия.	целях отдыха и рекреации. 59. Вставьте пропущенное определение. – цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчикам, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность, и выражающиеся численно в виде процентных скидок от опубликованных тарифов. 60. Вставьте пропущенное определение. – индивидуальное или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения. 61. Вставьте пропущенное определение. – система современных производств, предприятий, сервисных учреждений и организаций, специализирующихся на обслуживании приезжающих в данную местность на сравнительно короткий период времени людей с целями отдыха, деловых встреч или с личными целями. 62. Вставьте пропущенное определение.
--	--	---	---

			– письменное поручение покупателя продавцу туристского продукта, транспортной или гостиничной услуги на бронирование конкретного обслуживания, которое должно содержать информацию о заказываемой услуге, то есть о виде и классе обслуживания и его конкретных сроках. 63. Вставьте пропущенное определение. – перечень и объем услуг, обычно (стандартно) предоставляемые туристу коллективным средством размещения, определяемые обязательными для объекта размещения нормативными правовыми актами и/или его локальными актами и утвержденные договором, оплачиваемые туристом при заключении договора о реализации туристского продукта. 64. Вставьте пропущенное определение. – нормативный документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договорных отношений на бронирование и предоставление услуг, включая их оплату);
--	--	--	--

			порядок предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг. 65. Вставьте пропущенное определение. – совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и т. д.). 66. Вставьте пропущенное определение. – первоначальное название мальтийского рыцарского ордена в Средние века, который организовал приюты и госпитали для паломников в Иерусалим.
1.1.3	23. Работу гостиничного комплекса возглавляет: а) исполнительный директор б) коммерческая служба в) генеральный директор	35. Установите соответствие 1.Международный туристский А)Изыскательский туризм термин для обозначения территории, Б)Дестинация	67. Вставьте пропущенное определение. – международный термин туристского сервиса, который обозначает комплекс концепций, принципов, средств и сервисных правил приема посетителей в гостиницах и подобных им

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

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

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

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

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

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

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	а) 4
2	б) более 6000
3	в) от 1000% до 2600%
4	б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц
5	в) 10%
6	б) индийская
7	а) в странах Западной Европы
8	б) 40 странах мира
9	в) короны
10	б) 25%
11	в) 11 часов
12	б) 50 млн. человек
13	в) «буквенная»
14	в) Франция
15	а) более 300 000
16	б) с Древним Римом
17	а) 3
18	б) рынок гостиничных услуг
19	в) В
20	а) портье, швейцары
21	в) острова Юго-Восточной Азии
22	б) в Сингапуре
23	в) генеральный директор (генеральный менеджер)
24	а) Великобритания, Швейцария
25	в) Франции
26	1б 2а 3в
27	1в 2а 3б
28	1 а 2б 3в
29	1в 2а 3б
30	1а 2в 3б
31	1 а 2б 3в
32	1б 2в 3а
33	1б 2в 3а
34	1в 2б 3а

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

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

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

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

Дисциплина: Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1. Какие категории, согласно ГОСТу, имеют отели:

а) 4

б) 5

в) 3

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

а) более 3590

б) более 6000

в) 5987

Средне-сложные(2 уровень)

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

а) от 1500% до 3000%

б) от 100% до 200%

в) от 1000% до 2600%

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

а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон

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

в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

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

а) 15%

б) 20%

в) 10%

6. Укажите второе название балльной системы, в основе которой лежит оценка

гостиниц экспертной комиссией:

- а) тайская
- б) индийская**
- в) токийская

Средне –сложные (2 уровень)

7. Где расположена большая часть хостелов:

- а) в странах Западной Европы**
- б) в Северной Америке
- в) в Юго — Восточной Азии

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

- а) 30 странах мира
- б) 40 странах мира**
- в) 50 странах мира

9. Что удостоверяет классность гостиницы в Великобритании:

- а) мечи
- б) ордена
- в) короны**

Сложные (3 уровень)

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

- а) 30%
- б) 25%**
- в) 35%

Простые (1 уровень)

11. Установите соответствие

1б 2а 3в

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

Средне-сложные(2уровень)

12. Установите соответствие

1б 2в 3а

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

13. Установите соответствие

1б 2в 3а

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

14. Установите соответствие

1в 2б 3а

1. Структура туристских маршрутов применительно к местности или региону. А)Деловой туризм Б)Гость В)География туризма
2. Приезжий, прибывший в другую страну, другую местность с туристской целью,

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

Сложные(3 уровень)

15. Установите соответствие

16 2в 3а

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

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

16. Вставьте пропущенное определение.

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

17. Вставьте пропущенное определение.

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

18. Вставьте пропущенное определение.

Велотуризм – туризм с использованием велосипеда как основного средства передвижения.

Средне-сложные (2 уровень)

19. Вставьте пропущенное определение.

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

20. Вставьте пропущенное определение.

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

21. Вставьте пропущенное определение.

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

22. Вставьте пропущенное определение.

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

23. Вставьте пропущенное определение.

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

24. Вставьте пропущенное определение.

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

25. Вставьте пропущенное определение.

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

26. Вставьте пропущенное определение.

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

27. Вставьте пропущенное определение.

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

28. Вставьте пропущенное определение.

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

Сложные(3 уровень)

29. Вставьте пропущенное определение.

Правила предоставления гостиничных услуг – нормативный документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице (заключение договорных отношений на бронирование и предоставление услуг, включая

их оплату); порядок предоставления услуг (включая услуги без дополнительной оплаты), а также ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

30. Вставьте пропущенное определение.

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

Ключи ответов

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

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