

**ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ**  
**Кафедра технологии и товароведения пищевой продукции**


Рег. № ТОРД. 03-7504  
« 07 » 10 2022 г.

**УТВЕРЖДЕН**

на заседании кафедры

Протокол от « 5 » 10 2022 г. № 3

Заведующий кафедрой

 С.Л. Гаптар  
(подпись)

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Б1.В.ДВ.9.2 Индустрия гостеприимства**

**Направление подготовки:** 19.03.04. Технология продукции и организация общественного питания

**профиль:** Технология и организация ресторанного дела

**основной вид деятельности:** научно-исследовательский

**дополнительный вид деятельности:** производственно-технологический

Новосибирск 2022

267

## Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Предмет и содержание дисциплины «Гостиничный сервис»	ОПК-5, ПК-1, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
2	Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства	ОПК-5, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
3	Общая характеристика организационно-управленческой структуры мирового гостиничного комплекса	ОПК-5, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
4	Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.	ОПК-5, ПК-1, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
5	Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма	ОПК-5, ПК-6	Коллоквиум. Собеседование. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
6	Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.		
7	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	ОПК-5, ПК-1, ПК-6	Коллоквиум. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
8	Основные службы современного отеля. Особенности организации гостиничного хозяйства.	ОПК-5, ПК-1, ПК-6	Коллоквиум. Собеседование. Вопросы для экзамена. Тесты. Контрольная работа.
9	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.		
10	Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления качества услуг.		
11	Технология обслуживания гостей во время проживания		
12	Технология организации питания в гостинице		
13	Технология управления персоналом в гостиничном бизнесе. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице		
14	Эффективность работы гостиницы		

## **Примерный перечень вопросов для коллоквиумов и собеседования**

### **Тема 1. Введение в индустрию гостеприимства. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.**

1. Назовите основные этапы развития индустрии гостеприимства. История возникновения гостиничного хозяйства.
2. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации.
3. История развития системы классификации гостиниц и иных средств размещения в России. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц.
4. Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи.
5. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.
6. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства.
7. Роль и значение гостинично-ресторанного хозяйства в социально-экономическом развитии страны.

### **Тема 2. Основные определения гостиничного хозяйства. Гостиничные ассоциации.**

1. Индустрия гостеприимства и туристская индустрия: их взаимосвязь и взаимодействие.
2. Гостеприимство, как главный принцип гостиничного хозяйства.
3. Взаимосвязь понятий гостеприимства и качества гостиничных услуг.
4. Факторы, оказывающие влияние на качественное обслуживание в гостиничном предприятии.
5. Гостиница, гостиничные номера.
6. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания.
7. Национальные гостиничные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы.
8. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.

### **Тема 3. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.**

#### **Типология гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.**

1. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.
2. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения.
3. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.
4. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.
5. Особенности системы классификации гостиниц в РФ. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.
6. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц и иных средств размещения (мини-отели, ротели, флотели, апартаменты, хостелы и др.).

### **Тема 4. Номерной фонд. Бронирование. Гостиничный контракт.**

1. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров в РФ.
2. Европейский стандарт классификации номеров. Взаимосвязь категории средств размещения и цены размещения.
3. Гостиничный контракт. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
4. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
5. Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация.
6. Правила размещения и приема гостей.
7. Порядок регистрации иностранных граждан.

8. Учет использования номерного фонда, основная документация. Правила расчета с проживающими в гостинице.
9. Технология работы службы бронирования и размещения.
10. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования.
11. Процедура заезда гостя. Паспортно-визовая служба. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ.

### **Тема 5. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Особенности рынка гостиничных услуг. Классификация туризма.**

1. Понятие «гостиничный продукт» и «гостиничных услуг».
2. Виды услуг, оказываемых в гостинице, их характеристика и особенности.
3. Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах. Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги.
4. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг. Циклы обслуживания гостей в отелях.
5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Организация бытового обслуживания.
6. Транспортные услуги. Трансфер.
7. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
8. Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.
9. Прогрессивные технологии обслуживания. Ведение учета оказанных услуг. Порядок расчета по всем видам услуг.
10. Особенности маркетинга в гостиничном хозяйстве.
11. Сегментация рынка гостиничных услуг.
12. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.
13. Тенденции развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом.
14. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
15. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ.
16. Основы классификации туризма. Международный туризм. Внутренний туризм.
17. Организованный и неорганизованный туризм.
18. Индивидуальный и групповой туризм. Коммерческий и социальный туризм.
19. Экологический туризм. Агротуризм. Событийный туризм и др.

### **Тема 6. Особенности организации гостиничного хозяйства. Основные службы современного отеля.**

1. Организационная структура современной гостиницы.
2. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.
3. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности.
4. Управленческая структура современного отеля, основные подразделения и их функции.
5. Административная служба. Функции руководителей высшего звена управления.
6. Финансовая и коммерческая службы.
7. Служба приема и размещения.
8. Отдел маркетинга и продаж.
9. Хозяйственная служба.
10. Инженерная служба.
11. Служба безопасности.
12. Отдел закупок.
13. Служба питания.
14. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия.
15. Отдел персонала. Стандарты работы служб отеля.

### **Тема 7. Современные формы управления в гостиничном бизнесе. Общая характеристика организационно-управленческой структуры гостиничного хозяйства.**

1. Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве.
2. Линейная структура управления.

3. Функциональная структура управления.
4. Линейно-функциональная структура управления.
5. Дивизионные структуры управления.
6. Матричная структура управления.
7. Доход и управление качеством.
8. Компьютеризация гостиничного бизнеса.
9. Применение информационных технологий в сфере управления гостиничным хозяйством.
10. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников.
11. Управление по контракту – особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников.
12. Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.
14. Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития. Определение таймшерного отдыха, особенности его организации.
15. Структура таймшерного бизнеса. Особенности таймшера в РФ.
16. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
17. Ведущие международные гостиничные группы. Международные гостиничные операции.
18. Новые направления развития в мировом гостиничном бизнесе.
19. Стратегия международной гостиничной сети.
20. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.

#### **Тема 8. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиниц.**

1. Состав и площади помещений современного отеля.
2. Состав и площади помещений номерного фонда и помещений общего пользования.
3. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества.
4. Санитарно-техническое оборудование: общие требования.
5. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация.
6. Система кондиционирования воздуха. Вентиляция, отопление.
7. Освещение помещений гостиниц.
8. Лифты и другие виды механического транспорта в гостиничных предприятиях.
9. Содержание бельевого хозяйства и др.

#### **Тема 9. Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления услуг**

1. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории.
2. Технология обслуживания гостиничного фонда.
3. Гостиница как объект проектирования и строительства.
4. Контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.
5. Технология обеспечения безопасности в гостинице. Системы контроля доступа гостей в помещения отеля.
6. Интерьер и озеленение гостиницы.
7. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования.
8. Требования к экологии в современной гостинице.

#### **Тема 10. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. Технология организации питания в гостинице.**

1. Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов.
2. Виды и типы обслуживания. Методы и формы обслуживания.
3. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.
4. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей.

5. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей.
6. Соблюдение требований гигиены при обслуживании.
7. Технология и правила расчетов с клиентами.
8. Процедура обслуживания особых мероприятий.
9. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.

#### **Тема 11. Экономика впечатлений и её основы.**

1. Теория и методология экономики впечатлений.
2. Предпосылки формирования экономики впечатлений как особого направления сферы услуг.
3. Генезис экономики впечатлений. Общемировые тенденции превращения сферы услуг в доминирующий сектор народного хозяйства.
4. «Сервисная революция».
5. Впечатление как продукт, его специфические особенности.
6. Ключевые концепции экономики впечатлений.
7. Тенденции и тренды в системе глобального туризма.
8. Глобализация рынка и туризма как мир ощущений.
9. Основополагающая теория 4Р.

#### **Тема 12. Эффективность работы гостиницы: основные показатели эффективности деятельности.**

1. Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном и ресторанном бизнесе.
2. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива.
3. Критерии эффективности работы.
4. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия.
5. Разработка программы и методики экономического анализа.
6. Методика проведения анализа деятельности гостиничного и ресторанного предприятия: основные этапы и методы.
7. Ценовая политика гостиничного комплекса.
8. Критерии оценки качества сервиса.
9. Внутренние и внешние факторы ценообразования. Тарифная политика.

#### **Тема 13. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.**

1. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом.
2. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент.
3. Европейские стандарты руководства персоналом. Российская система руководства.
4. Взаимосвязь качества персонала и обслуживания в гостинице.
5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.
6. Система мотивации в гостиничном бизнесе.
7. Оценка, аттестация, повышение квалификации и карьерный рост персонала.
8. Человеческий потенциал, трудовой потенциал.
9. Модель управления трудовым потенциалом предприятия индустрии гостеприимства.
10. Управление конфликтными ситуациями. Устранение типичных недочетов в работе персонала.
11. Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Принципы профессионального поведения сотрудника. Культура речи.
12. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.
13. Должностные инструкции в гостиничном предприятии.
14. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей.
15. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения.
16. Культура межличностного общения. Этикет в отношении с клиентами.
17. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией.

## 18. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы).

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:**

- **оценка «отлично»** выставляется студенту, если он ответил на все заданные вопросы правильно.
- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он допустил несколько неточностей в ответах на заданные вопросы.
- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он ответил правильно на половину заданных вопросов.
- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не ответил правильно ни на один заданный вопрос.

### **Варианты контрольных работ для бакалавров очной формы обучения**

1. Национальные особенности гостиничного сервиса (классификация гостиниц, требования к номерному фонду, организация отдыха и питания) в отдельных странах мира.
2. Особенности оказания гостиничных услуг в России туристам из отдельных стран мира
3. Достопримечательности и курортные города в отдельной стране мира

### **Варианты контрольных работ для бакалавров заочной формы обучения**

1. Управление качеством. Измерение и контроль (измерение процесса выполнения стандартов). Выявление и использование скрытых резервов в работе персонала, технологических процессах.
2. Конкуренция. Разница между отелями. Проверка конкурентов.
3. Гостиничный рынок в Новосибирске. Современное состояние. Тенденции развития.
4. Современные тенденции в мировой практике гостиничной индустрии.
5. Фирменный стиль: одежда, визуальная информация, издания.
6. Документы, определяющие правила и стандарты, принятые в гостинице.
7. Гласные и негласные правила в гостинице.
8. Корпоративные стандарты, принятые в гостиничном бизнесе.
9. Работа в команде (эффективное взаимодействие всех служб и подразделений гостиницы).
10. Персонал – как выразитель имиджа гостиницы.
11. Управление конфликтами (персонал, гости).
12. Требования, предъявляемые к работе персонала в гостинице.
13. Стандарты обслуживания для всех служб гостиницы.
14. Рынок гостиничных услуг г. Москвы. Современное состояние и перспективы развития.
15. Стандартизация и сертификация гостиничных и ресторанных услуг.
16. Основные функции и особенности деятельности подразделений гостинично-ресторанного предприятия.
17. Мотивация трудовой деятельности в гостинично-ресторанном хозяйстве.
18. Выбор информационной системы управления предприятием индустрии гостеприимства и туризма: основные этапы, особенности и оценка эффективности.
19. Профессиональное обучение персонала индустрии гостеприимства.
20. Глобальные системы бронирования. История развития, способы подключения, особенности применения.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:**

- **оценка «Зачтено»** выставляется студенту, если им даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов, показан *достаточный* уровень освоения компетенций;
- **оценка «Не зачтено»** выставляется студенту, если ответы представляют собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросам, студент не осознает связь вопроса с другими объектами дисциплины, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к

коррекции ответа бакалавра, или ответ на вопрос полностью отсутствует или отказ от ответа, показан *не достаточный* уровень освоения компетенций.

## ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

### Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. История возникновения гостиничного хозяйства.
2. Назовите основные этапы развития индустрии гостеприимства.
3. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации.
4. История развития системы классификации гостиниц и иных средств размещения в России. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц.
5. Гостиничные цепи: преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи.
6. Национальные гостиничные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы.
7. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.
8. Индустрия гостеприимства и туристская индустрия: их взаимосвязь и взаимодействие.
9. Гостеприимство, как главный принцип гостиничного хозяйства.
10. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства.
11. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания.
12. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.
13. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.
14. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр.
15. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.
16. Особенности системы классификации гостиниц в РФ. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.
17. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц и иных средств размещения (мини-отели, ротели, флотели, апартаменты, хостелы и др.).
18. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров в РФ.
19. Европейский стандарт классификации номеров. Взаимосвязь категории средств размещения и цены размещения.
20. Гостиничный контракт. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
21. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
22. Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация.
23. Правила размещения и приема гостей.
24. Технология работы службы бронирования и размещения.
25. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования.
26. Понятие «гостиничный продукт» и «гостиничных услуги».
27. Виды услуг, оказываемых в гостинице, их характеристика и особенности.
28. Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах. Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги.
29. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Организация бытового обслуживания.
30. Транспортные услуги. Трансфер.
31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.
33. Особенности маркетинга в гостиничном хозяйстве.
34. Сегментация рынка гостиничных услуг.
35. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.

36. Основы классификации туризма. Международный туризм. Внутренний туризм. Организованный и неорганизованный туризм. Индивидуальный и групповой туризм. Коммерческий и социальный туризм. Экологический туризм. Агротуризм. Событийный туризм и др.
37. Организационная структура современной гостиницы.
38. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.
39. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности.
40. Управленческая структура современного отеля, основные подразделения и их функции.
41. Административная служба. Функции руководителей высшего звена управления. Финансовая и коммерческая службы.
42. Служба приема и размещения. Отдел маркетинга и продаж. Хозяйственная служба.
43. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания.
44. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия.
45. Отдел персонала. Стандарты работы служб отеля.
46. Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве. Линейная структура управления. Функциональная структура управления.
47. Линейно-функциональная структура управления. Дивизионные структуры управления. Матричная структура управления.
48. Состав и площади помещений современного отеля.
49. Состав и площади помещений номерного фонда и помещений общего пользования.
50. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества.
51. Санитарно-техническое оборудование: общие требования. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация.
52. Система кондиционирования воздуха. Вентиляция, отопление. Освещение помещений гостиниц.
53. Лифты и другие виды механического транспорта в гостиничных предприятиях. Содержание бельевого хозяйства и др.
54. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории.
55. Технология обслуживания гостиничного фонда.
56. Гостиница как объект проектирования и строительства.
57. Контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.
58. Интерьер и озеленение гостиницы.
59. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования.
60. Требования к экологии в современной гостинице.
61. Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов.
62. Виды и типы обслуживания. Методы и формы обслуживания.
63. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.
64. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей.
65. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей.
66. Соблюдение требований гигиены при обслуживании.
67. Технология и правила расчетов с клиентами.
68. Процедура обслуживания особых мероприятий.
69. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
70. Теория и методология экономики впечатлений.
71. Предпосылки формирования экономики впечатлений как особого направления сферы услуг.
72. Генезис экономики впечатлений. Общемировые тенденции превращения сферы услуг в доминирующий сектор народного хозяйства.
73. «Сервисная революция». Впечатление как продукт, его специфические особенности.
74. Ключевые концепции экономики впечатлений. Тенденции и тренды в системе глобального туризма.
75. Глобализация рынка и туризма как мир ощущений. Основополагающая теория 4P.

76. Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном и ресторанном бизнесе. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива.
77. Критерии эффективности работы. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия.
78. Разработка программы и методики экономического анализа. Методика проведения анализа деятельности гостиничного и ресторанного предприятия: основные этапы и методы.
79. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом.
80. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент.
81. Система мотивации в гостиничном бизнесе.
82. Оценка, аттестация, повышение квалификации и карьерный рост персонала.
83. Человеческий потенциал, трудовой потенциал.
84. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.
85. Должностные инструкции в гостиничном предприятии.
86. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей.
87. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения.
88. Культура межличностного общения. Этикет в отношении с клиентами.
89. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией.
90. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы).

#### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

- **оценка «отлично»** выставляется бакалавру, если им даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы в билете, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов;

- **оценка «хорошо»:** бакалавром даны полные ответы на поставленные вопросы, ответ структурирован, логичен, но могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные бакалавром с помощью преподавателя;

- **оценка «удовлетворительно»:** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ, логика и последовательность изложения нарушены, допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, в ответе отсутствуют выводы;

- **оценка «неудовлетворительно»:** ответ бакалавра представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, бакалавр не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа бакалавра, или ответ на вопрос полностью отсутствует или отказ от ответа.

#### ЗАДАНИЯ

##### ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

*ОПК-5 - Готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов*

1. Гостиница – это ...:

- А) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
- Б) помещение, принадлежащее муниципальному образованию, индивидуальному предпринимателю или федерального значения с обязательным наличием ресторана, конференц-залов и спортивных помещений;
- В) любой объект, предназначенный для проживания туристов, например: турбаза, площадка для кемпинга и др.

Ответ: А.

2. Расставьте знаки соответствия

А) постоянного и временного проживания;

- 1) По времени пребывания гостя Б) кемпинги, дома отдыха, туристские приюты;

- гостиницы подразделяют на: В) транзитные и целевые гостиницы.  
Г) для кратковременного и для длительного  
2) По продолжительности работы пребывания клиентов;  
гостиницы подразделяют на: Д) круглогодичные, односезонные, двухсезонные

Ответ: 1А, 2Д.

3. Гостиницы для временного пребывания подразделяют на

- А) транзитные, делового назначения, для отдыха;  
Б) кондоминиумы и таймшерные;  
В) специализированные, общедоступные.

Ответ: А.

4. Расставьте знаки соответствия между видом туризма и его характеристикой:

- А) как правило, связан с проведением в различных городах мира карнавалов, фестивалей, приуроченных к определенным датам, такой вид туризма имеет и второе название – городской туризм;  
Б) является деятельностью, которая проходит в контакте с природой, жизнью в лагере или маленьких поселках;  
В) знакомит туриста с культурными ценностями, расширяет его культурный кругозор, при этом турист получает знания, соотносясь с собственными культурными запросами собственному выбору.  
1) Культурно-познавательный туризм ...: Г) этот вид туризма состоит в организации путешествий для сотрудников туристических фирм для отдыха и развлечения с целью поощрения их профессионального усердия и усиления мотиваций;  
2) Бальнеологический туризм...: Д) имеет определенную направленную мотивацию и связан с культурными и культовыми целями;  
3) Сельский туризм или движение «отдыхаем дома»...: Е) эта деятельность сопряжена с пешими экскурсиями по природным объектам, изучением флоры и фауны, занятиями речным спортом, путешествиями по горам и озерам, с организацией курсов национальной кухни и др. Проживание при таком туризме осуществляется в загородных домах, которые приспособлены для этих целей: имеется кухня, столовая и другие услуги;  
4) Событийный туризм: Ж) туризм, связанный с термальными и лечебными водами; сущность такого туризма – состоит в употреблении минеральной воды и медико-оздоровительных процедурах, которые осуществляются под медицинским контролем  
5) Поощрительный туризм:  
6) Религиозный туризм...:

Ответ: 1В, 2Ж, 4А, 3Е, 5Г, 6Д.

5. Дайте определение понятию: Средства размещения туристов – ...это..:

---

---

---

6. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 м<sup>2</sup> (без учета площади санузла, лоджии, балкона), рассчитанный на проживание одного/двух человек с мини-кухней (панель электроплиты, вытяжка, микроволновая печь, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)

---

---

---

7. Чем отличаются гостиничные номера первой и второй категорий?

8. Перечислите основные и вспомогательные службы в структуре гостиничного предприятия:

*ПК-1 - Способностью использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания*

1. Средства размещения делятся на следующие категории:

А) коллективные и индивидуальные;

Б) гостиницы, придорожные отели, плавучие отели и др.;

В) бюджетные гостиницы, гостиницы туристского класса, отели среднего класса, гостиницы первого класса и гостиницы высшей категории.

Ответ: А.

2. Расставьте знаки соответствия между средством размещения и его характеристикой:

А) средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

Б) это жилище: квартиры, виллы, особняки, коттеджи), используемые посетителями-резидентами, в том числе и апартаменты, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками или знакомыми;

В) номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования.

Г) здания и помещения, находящиеся в частной собственности и сдаваемые в наем/аренду туристам, а также организациям и индивидуальным предпринимателям, оказывающим услуги по временному размещению.

Д) гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные заведения; пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития и т. п.

Е) объекты туристской индустрии, оказывающие услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы или направлением деятельности.

Ответ: 1Ж, 2Д, 3Е.

3. Различают гостиницы по числу постоянных спальных мест (вместимости):

А) курортные, бюджетные, туристские;

Б) малые, средние, крупные;

В) гостиницы первого класса, высшей категории и экстра-класса.

Ответ: Б.

4. Торговые залы ресторанов и кафе по характеру композиционно-планировочного решения интерьера можно разделить на 3 типа:

А) панорамные; залы, где объектом наблюдения может быть как интерьер, так и внешняя среда; залы, где объектом наблюдения является какая-либо часть интерьера;

Б) тип залов, в которых объектом наблюдений являются стены, ширмы, панно; залы, где объектом наблюдения может быть растения, вазы для цветов и другие объекты;

В) залы в необычном месте – на телебашне, на борту парусника, на горе и т.д..

Ответ: А.

5. Перечислите категории гостиниц, принятых Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" № 1860 от 18 ноября 2020 г.:

---

---

---

6. Перечислите основные виды и формы туризма

---

---

---

7. Дайте определение понятию Агротуризм:

---

---

---

---

8. В чем заключается главное отличие при предоставлении гостиничных услуг по гостиничному контракту индивидуальным клиентам и группе клиентов?

---

---

---

---

*ПК-6 - Способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания*

1. Расставьте знаки соответствия между номером средства размещения и его характеристикой

А) в средстве размещения площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

Б) в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;

1) Номер сьют – это номер...:

В) в гостинице площадью не менее 75 м<sup>2</sup> (без учета площади санузлов, лоджии, балкона), состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с широкой двуспальной кроватью (размером 200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом.

2) Номер джуниор-сьют – это номер...:

Г) номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек;

Д) однокомнатный, площадью не менее 25 кв. м, рассчитанный на проживание одного/двух человек, с неполным санузлом, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве

3) Номер первой категории - это номер....:

гостиной/столовой/кабинета;

Е) номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования; 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования;

Ответ: 1В, 2Д, 3Е.

2. Отель – это тип гостиничного предприятия:

А) среднего класса, вместимостью от 400 до 2000 мест, располагающееся в центре города или городской черте. Предлагает широкий набор услуг и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций.

Б) находящееся в отдельно стоящем здании или в отдельной части здания, с номерным фондом более 15 номеров и обязательным предоставлением завтрака;

В) малое или среднее по вместимости, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий сервис самым требовательным клиентам.

Характерна высокая цена номера, включающая все возможные виды обслуживания. Номера имеют несколько комнат, непременно гостиную и изолированную спальню. В некоторых номерах люкс есть кухня с холодильником и встроенным мини-баром.

Ответ: Б.

3. Мотель – это ...:

А) вид придорожных гостиниц с автостоянкой и комплексом услуг для путешествующих на автотранспорте туристов;

Б) вид гостиниц, находящихся в отдельно стоящем здании или в отдельной части здания, с номерным фондом от 3 до 15 номеров включительно и обязательным предоставлением завтрака;

В) курортные гостиницы, расположенные на спа-курорте и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов.

Ответ: А.

4. Срок пребывания гостя в отеле измеряется:

А) Днями;

Б) Сутками;

В) Ночами.

Ответ: Б.

5. Предварительная оплата в форме депозита – это...:

---

---

---

---

---

6. Предварительная оплата в форме задатка – это...

---

---

---

---

---

7 Перечислите основные группы помещений в гостиничном предприятии:

---

---

---

---

---

8. Перечислите основные зоны вестибюля гостиницы:

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:**

- оценка «отлично» выставляется студенту при условии высокого уровня освоения и общий процент правильных ответов находится в пределах 86-100%;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при условии повышенного уровня освоения и общий процент правильных ответов находится в пределах 66-85%;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту при условии порогового уровня освоения, т.е. правильных ответов должно быть не менее 50% и общий процент правильных ответов находится в пределах 50-65%.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту в случае недостаточного уровня освоения, т.е. правильных ответов менее 50 %.

**МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ  
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
<b>Оценка по пятибалльной системе</b>	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»

**Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений,  
навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования  
компетенций**

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2022, введено приказом от 28.09.2011 №371-О (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2022, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный);

Составитель

доцент кафедры ТТПШ, к.б.н.



Е.В. Тарабанова

« 5 » октября 2022г.