

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.03.2025 08:07:41  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Товолжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании Ученого совета  
Высшей школы туризма и социальных технологий  
Протокол от 26.08.2024 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации  
по дисциплине

**Практикум по организации приема и размещения**  
наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата  
бакалавриата,  
специалитета,  
магистратуры

**Туризм и индустрия гостеприимства**  
наименование образовательной программы

**43.03.03 «Гостиничное дело»**  
шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Грашин С.А. доцент, высшей школы туризма и социальных технологий, кандидат экономических наук  
ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

## 1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

### 1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-2	Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства	ИПК-2.1. Осуществляет оценку и планирование потребностей организаций сферы туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале ИПК-2.2. Осуществляет планирование текущей деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства ИПК-2.3. Осуществляет формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства ИПК-2.4. Использует программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИПК-4.1. Выбирает и применяет современные технологии обслуживания гостей ИПК-4.2. Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества предоставляемых услуг ИПК-4.4. Работает с прикладными и профессиональными программами бронирования и резервирования

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**владеть навыками** планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

навыками планирования текущей деятельности по организации приема и размещения

**уметь:** осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; предоставлять качественный сервис различным категориям гостей

**знать:** основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения

основы организации службы приема и размещения

## 1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения	ПК-2 ПК-4
2	Кадровое обеспечение службы приема и размещения	
3	Операционные процедуры службы приема и размещения	
4	Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей	
5	Организация продаж службой приема и размещения	
6	Требования безопасности и охраны труда к службе приема и размещения	
7	Автоматизированные системы в службе приема и размещения	

## 1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
До пороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

### Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету

**ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий**

1. Общая характеристика Положения о классификации гостиниц в РФ.
2. Требования к материально-технической базе гостиниц 5\*
3. Требования к материально-технической базе гостиниц 4\*
4. Требования к материально-технической базе гостиниц 3\*
5. Требования к материально-технической базе гостиниц 2\*
6. Требования к материально-технической базе гостиниц 1\*
7. Требования к материально-технической базе гостиниц «без звезд».
8. Требования к номерному фонду.
9. Критерии оценки домов отдыха, пансионатов
10. Критерии оценки апарт-отелей.

11. Критерии оценки гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия.
12. Критерии оценки курортных гостиниц/отелей.
13. Мебель, в жилых и общественных помещениях ГК (требования: экологической и пожарной безопасности, ремонтпригодности и др.).
14. Текстильные материалы в оформлении и оснащении жилых помещений ГК
15. Озеленение в оформлении интерьеров ГК.
16. Требования и рекомендации к материально-технической базе мотеля.
17. Требования и рекомендации к материально-технической базе курортной гостиницы.
18. Требования и рекомендации к материально-технической базе гостиницы делового назначения Требования и рекомендации к материально-технической базе СПА-отеля.
19. Требования и рекомендации к материально-технической базе гостиницы спортивного назначения.
20. Требования и рекомендации к материально-технической базе базы отдыха
21. Требования и рекомендации к материально-технической базе хостела.
22. Требования и рекомендации к материально-технической базе детского оздоровительного лагеря.
23. Требования и рекомендации к материально-технической базе для кемпингов.
24. Требования и рекомендации к материально-технической базе для экоотеля
25. Требования и рекомендации к материально-технической базе для гостиницы туристско- экскурсионного назначения.
26. Требования и рекомендации к материально-технической базе для ресторана гостиницы. Требования и рекомендации к материально-технической базе гостиницы оздоровительного назначения.
27. Характеристика уборочного оборудования гостиницы
28. Характеристика оборудования прачечных гостиницы.
29. Оборудование службы приема и размещения гостиницы.
30. Оборудование предприятий питания ГК.
31. Кухонное оборудование предприятия питания ГК.
32. Правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения
33. Требования национальных и профессиональных стандартов
34. Внутриорганизационные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения.

## **ПК-2. Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства**

35. Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
36. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового состава на предприятиях индустрии гостеприимства.
37. Порядок приема и регистрации иногороднего персонала
38. Особенности психологической подготовки сотрудников сферы гостеприимства.
39. гостеприимства.
40. Системы мотивации и стимулирования персонала. Качество трудовой жизни персонала современных гостиничных комплексов.
41. Система повышения квалификации и переподготовки трудовых ресурсов для предприятий индустрии гостеприимства.
42. Бронирование гостиничных услуг
43. Оформление проживания
44. Расчет с клиентами
45. Месторасположение службы приема и размещения
46. Стойка ресепшн
47. Рабочее место администратора
48. Сущность и этапы планирования продаж
49. Функции и виды каналов продаж

50. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам
51. Продаж гостиничных пакетов
52. Формирование лояльности гостя
53. Принципы обеспечения безопасности и охраны труда
54. Правовые основы охраны труда
55. Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения гостиницы
56. Компьютерное оборудование службы приема и размещения и его использование
57. Пожарная безопасность
58. Оказание медицинской помощи
59. Гостиничная АСУ. Основные виды.
60. Рынок автоматизированных систем управления.
61. Особенности функционирования АСУ в отелях.
62. Планирование автоматизации службы приема и размещения.

#### Тест итогового тестирования:

**ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий**

- 1 Сколько классификаций гостиниц предусмотрено:
  - a) 4 категории
  - b) 6 категорий
  - c) 5 категорий
- 2 В отелях какой категории должен быть интернет во всех номерах и общественных помещениях:
  - a) 4\*
  - b) 5\*
  - c) 3\*
- 3 Какие категории отелей предоставляют расширенный завтрак (7.00-10.00):
  - a) 3\*
  - b) 4\*
  - c) 5\*
- 4.Какие категории отелей обязаны менять постельное белье раз в 2 дня:
  - a) 3\*
  - b) 4\*
  - c) 5\*
- 4 При наличии лифта в 4\* отеле его ожидание должно быть не более:
  - a. 30 сек
  - b. 45 сек
  - c. 1 мин
- 5 Найдите ложное утверждение
  - a) 3\* отели не обязаны предоставлять ресторан
  - b) Любой отель обязан предоставлять побудку по просьбе гостя
  - c) 5\* отели обязаны сменять постельное белье раз в 2 дня
- 6 В каких из перечисленных категорий отелей не предоставляют туристские услуги:
  - a) 2\*
  - b) 4\*
  - c) 3\*
- 7 К требованиям отелей категории три звезды не относится:
  - a) Автомат для чистки обуви
  - b) Службу приема
  - c) Экспресс химчистку
- 8 Какие из перечисленных услуг не имеет 1\* отель?

- a) Телевизионный салон
  - b) Хранение ценностей в сейфе администрации
  - c) Почтовые и телефонные услуги
- 9 В каком отеле должна быть ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей?
- a) 5\*
  - b) 4\*
  - c) оба варианта
- 10 Как часто меняют постельное белье в отеле 4\*?
- a) Ежедневно
  - b) Раз в 2 дня
  - c) Раз в 3 дня
- 11 В каких отелях можно организовать услугу «Утренний звонок»?
- a) 4\*
  - b) 5\*
  - c) Во всех категориях
- 12 В каких отелях предоставляется расширенный завтрак?
- a) 2\*
  - b) 3\*
  - c) 4\* и 5\*
- 13 В отелях какой категории имеется возможность хранения ценностей в сейфе администрации:
- a) В 4\* отелях
  - b) В 5\* отелях
  - c) В отелях любой категории
- 14 Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично осуществляется в отелях категории:
- a) 4\* и 5\*
  - b) 3\*, 4\*, 5\*
  - c) 5\*

## **ПК-2. Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства**

- 15 Какой процент одноместных и двухместных номеров должны быть в отелях категории три звезды?
- a) 50%
  - b) 75%
  - c) 100%
- 16 Какую площадь должен иметь номер из расчета на одного проживающего в средствах размещения круглогодичного функционирования?
- a) 4,5
  - b) 6
  - c) 8
- 17 В отелях какой категории должен быть швейцар?
- a) В отелях любой категории
  - b) 3\* и более
  - c) 4\* и 5\*
- 18 Отели какой категории предоставляют завтрак в формате «шведский стол»:
- a) 2\*, 3\*
  - b) 3\*, 4\*
  - c) 4\*, 5\*
- 19 Отели какой категории могут осуществлять обмен валюты:

a) 3 и более

b) 4\* и 5\*

c) Отели любой категории

20 В отелях какой категории должны быть индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей:

a) 3 и более

b) 4\* и 5\*

c) Отели любой категории

21 Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком относится к категории номеров

a) Апартамент

b) Студия

c) Люкс

22 Номер в средстве размещения площадью не менее 35м<sup>2</sup> состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни) рассчитанный на проживание одного/двух человек относится к категории номеров:

a) Сьюит

b) Джуниор сьюит

c) Люкс

23 Лифт в здании более 3 этажей устанавливается в отелях категории:

a) 3 \*

b) 4\*

c) 5\*

24 Махровые салфетки для рук в туалетах общего пользования должны быть в отелях категории:

a) 4\*

b) 3\*

c) 5\*

25 Номер в средстве размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком:

a) Апартамент

b) Люкс

c) Студия

26 Номер в средстве размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной\столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом:

a) Студия

b) Апартамент

c) Сьюит

27 Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного\двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета:

a) Сьюит

b) Джуниор сьюит

c) Люкс

28 Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной\двумя кроватями, с полным санузлом (ванна\душ, умывальник, унитаза), рассчитанный на проживание одного\двух человек:

a) Первая категория

b) Вторая категория

c) Третья категория