

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

1

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

Технологии гостиничной деятельности

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 туризм 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-4.3. Организует работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения ИПК-4.4. Работает с прикладными и профессиональными программами бронирования и резервирования

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей
навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и иных средствах размещения

уметь применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов

анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения

знать: теоретические основы гостиничной деятельности; особенности и виды гостиничного продукта ,его составные элементы; законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы

основы производственно - технологической деятельности гостиниц и других средств размещения

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
<i>3 семестр</i>		
1	Понятие и показатели гостиничной деятельности	ПК-2 ПК-4
2	Гостиничный продукт как комплекс услуг.	
3	Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности	
4	Организационная структура гостиничного предприятия	
5	Материально-техническая база гостиничных предприятий	
6	Технологический процесс бронирования номеров	
7	Организация и технология продажи гостиничного продукта	
<i>4 семестр</i>		
8	Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя	ПК-2 ПК-4
9	Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги	
10	Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице	
11	Технологический процесс обслуживания номерного фонда гостиницы	
12	Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях	
13	Анимационная деятельность в гостинице	
14	Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг	
15	Санитария и гигиена предприятий гостинично - ресторанной сферы	

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение двух семестров.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – 3 семестр – зачет, 4 семестр – экзамен

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
допороговый	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 (3 семестр)

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. Гостиничная деятельность: понятие, сфера, участники.
2. Технологический процесс обслуживания в гостинице.
3. Особенности обслуживания деловых туристов
4. Особенности обслуживания VIP-гостей.
5. Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.
6. Особенности обслуживания постоянных гостей.
7. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность.
8. Понятие услуга, характеристика услуг.
9. Особенности гостиничных услуг.
10. Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.
11. Структура и уровни гостиничного продукта.
12. Продуктовая номенклатура гостиницы.
13. Технология разработки нового гостиничного продукта.
14. Правовое регулирование гостиничной деятельности.
15. Стандартизация и сертификация гостиничной деятельности.

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

16. Структура управления гостиничного предприятия.
17. Виды организационных структур управления.
18. Службы гостиницы, их функции и принципы работы.
19. Состав материально-технической базы гостиницы.
20. Гостиница как объект проектирования и строительства.
21. Преимущества и недостатки овербукинга.
22. Показатели и способы бронирования.
23. Интернет-бронирование гостиничных услуг.
24. Аннулирование бронирования.
25. Автоматизация процесса бронирования.
26. Понятие и принцип работы компьютерной системы бронирования.
27. Характеристика зарубежных Интернет-системы бронирования.
28. Российские системы Интернет-бронирования, проблемы их развития.
29. Факторы, влияющие на выбор гостиницей системы интернет-бронирования.
30. Процесс организации продаж гостиничного продукта.
31. Виды каналов продаж.
32. Характеристика корпоративных клиентов гостиницы.
33. Тарифы в гостиничном бизнесе.
34. Управление доходами в гостиничном бизнесе.
35. Прием и регистрация гостей.
36. Паспортно-визовые формальности.
37. Особенности регистрации иностранных гостей.
38. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
39. Стандарт обслуживания администратором гостиницы.
40. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену (4 семестр)

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. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги.
2. Порядок возврата денежных сумм гостям.
3. Особенности регистрации туристских групп.
4. Правовое регулирование расчетов в сфере гостиничного бизнеса.
5. Последовательность выписки и расчетов с гостем.
6. Характеристика источников доходов службы питания в гостинице (основной ресторан, вечерний ресторан, лобби-бар, кафе).
7. Технология обслуживания гостей в ресторане (встреча, размещение, прием заказа, выполнение заказа, расчет).
8. Организация мини-баров в номерах.
9. Обслуживание деловых мероприятий и банкетов.
10. Обслуживание мероприятий вне отеля.
11. Типы ресторанного сервиса.
12. Основные способы подачи блюд и напитков.
13. Требования, предъявляемые к метрдотелю и официантам.
14. Методы организации труда официантов, графики работы.
15. Подготовка столового белья, посуды, приборов.

16. Сервировка стола.
17. Назначение и принципы составления меню ресторана.
18. Виды меню и их характеристика (сет-меню, меню a la carte, комбинированное).
19. Разработка меню, факторы, учитываемые при планировании меню.
20. Оформление меню.
21. Электронное меню.
22. Технология составления калькуляционного расчета (карточки) и определение продажной цены блюда.
23. Компьютерные программы, используемые при калькуляции блюд.
24. Особенности корректировки цен и ассортимента меню.
25. Функциональная организация здания гостиницы.
26. Внутри гостиничные коммуникации.
27. Блок помещений жилой группы.
28. Техническое обслуживание здания гостиницы.
29. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.
30. Категории номеров, их характеристика и требования, предъявляемые к ним.
31. Характеристика зон номера, их размещение и оборудование.
32. Виды уборки номеров (текущая, после выезда, дополнительная, генеральная).
33. Последовательность уборки номера.
34. Продукция индивидуального пользования в гостиницах, комплектация номера.
35. Забытые клиентами вещи: оформление, хранение и возврат.
36. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
37. Графики выхода на работу персонала службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
38. Основные технологические документы службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
39. Контроль качества уборки.
40. Организация и технология экскурсионного обслуживания в гостинице.
41. Организация и технология коммунально-бытовых услуг в гостинице.
42. Организация и технология спортивно-оздоровительных услуг в гостинице.
43. Организация и технология бизнес-обслуживания в гостинице.
44. Типология анимации и ее функции.
45. Гостиничная анимация: понятие, основные цели и особенности.
46. Анимационная служба гостиницы: задачи и функции.
47. Инфраструктура гостиничной анимации.
48. Детская анимация в гостиницах.
49. Методы создания анимационной программы.
50. Виды анимационных программ.

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

51. Структура, алгоритм, содержание анимационной программы.
52. Организация и проведение анимационного мероприятия.
53. Системный подход к обеспечению безопасности современной гостиницы.
54. Роль человеческого фактора в обеспечении безопасности современной гостиницы.
55. Система противопожарной защиты (система пожарной сигнализации; система визуально звукового оповещения; система пожаротушения; система вентиляции и дымоудаления; система разблокировки выходов).
56. Системы охранной сигнализации: назначение, построение.
57. Характеристика системы, отвечающей за контроль доступа на объект.
58. Системы внутреннего и наружного наблюдения.
59. Система защиты информации.
60. Технологическое оборудование и безопасность при его использовании.
61. Требования безопасности при оказании дополнительных услуг.
62. Оказание медицинской помощи в гостиницах.
63. Технология обеспечения безопасного хранения вещей проживающих.

64. Применение экологических технологий для гостиничного предприятия.
65. Понятие о санитарии и гигиене. Социальная значимость гигиенической науки и практики.
66. Требования санитарно-эпидемиологического законодательства, предъявляемые к средствам размещения.
67. Контроль за выполнением санитарно-эпидемиологического законодательства. Ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологического законодательства.
68. Гигиеническая характеристика окружающей среды.
69. Алиментарно-зависимые заболевания и их профилактика на предприятиях индустрии гостеприимства.
70. Гигиенические основы проектирования и строительства гостиниц и предприятий питания.
71. Гигиенические требования к материалам, используемым для изготовления кухонной и столовой посуды.
72. Гигиена труда и производственная санитария.
73. Правила техники безопасности, охраны труда и пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц и предприятий питания

Тест промежуточной аттестации (зачет)

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. Сфера обслуживания - область приложения общественного труда, в рамках которой оказываются:
 - a) материальные услуги
 - b) нематериальные услуги
 - c) материальные и нематериальные услуги
 - d) услуги не оказываются
2. В каких из перечисленных категорий отелей не предоставляют туристские услуги:
 - a) 2*
 - b) 4*
 - c) 3*
3. Какие из перечисленных услуг не имеет 1* отель?
 - a) Телевизионный салон
 - b) Хранение ценностей в сейфе администрации
 - c) Почтовые и телефонные услуги
4. В каком отеле должна быть ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей?
 - a) 5*
 - b) 4*
 - c) Оба варианта
5. Как часто меняют постельное белье в отеле 4*?
 - a) Ежедневно
 - b) Раз в 2 дня
 - c) Раз в 3 дня
6. В каких отелях можно организовать услугу «Утренний звонок»?
 - a) 4*
 - b) 5*
 - c) Во всех категориях
7. В каких отелях предоставляется расширенный завтрак?
 - a) 2*

- b) 3*
 - c) 4* и 5*
8. Отели какой категории не предоставляют персоналу форменную одежду и значки?
- a) 1*
 - b) Без*
 - c) Оба варианта
9. В отелях какой категории имеется возможность хранения ценностей в сейфе администрации:
- a) В 4* отелях
 - b) В 5* отелях
 - c) В отелях любой категории
10. Отели какой категории обязаны предоставлять аренду автомашины:
- a) 3*, 4*, 5*
 - b) 4* и 5*
 - c) В отелях любой категории
11. Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично осуществляется в отелях категории:
- a) 4* и 5*
 - b) 3*, 4*, 5*
 - c) 5*
12. Какой процент одноместных и двухместных номеров должны быть в отелях категории три звезды?
- a) 50%
 - b) 75%
 - c) 100%
13. Какую площадь должен иметь номер из расчета на одного проживающего в средствах размещения круглогодичного функционирования?
- a) 4,5
 - b) 6
 - c) 8
14. В отелях какой категории должен быть швейцар?
- a) В отелях любой категории
 - b) 3* и более
 - c) 4* и 5*
15. В каком отеле обязательно экспресс-обслуживание при оказании услуг химчистки?
- a) 4*
 - b) 5*
 - c) Оба варианта
16. Отели какой категории предоставляют завтрак в формате «шведский стол»:
- a) 2*, 3*
 - b) 3*, 4*
 - c) 4*, 5*
17. Отели какой категории могут осуществлять обмен валюты:
- a) 3 и более
 - b) 4* и 5*
 - c) Отели любой категории
18. В отелях какой категории должны быть индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей:
- a) 3 и более
 - b) 4* и 5*

с) Отели любой категории

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

19. Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком относится к категории номеров
 - а) Апартамент
 - б) Студия
 - с) Люкс
20. Номер в средстве размещения площадью не менее 35м² состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни) рассчитанный на проживание одного/двух человек относится к категории номеров:
 - а) Сьюит
 - б) Джуниор сьюит
 - с) Люкс
21. Лифт в здании более 3 этажей устанавливается в отелях категории:
 - а) 3 *
 - б) 4*
 - с) 5*
22. Махровые салфетки для рук в туалетах общего пользования должны быть в отелях категории:
 - а) 4*
 - б) 3*
 - с) 5*
23. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком:
 - а) Апартамент
 - б) Люкс
 - с) Студия
24. Номер в средстве размещения площадью не менее 75 м², 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:
 - а) Студия
 - б) Апартамент
 - с) Сьюит
25. Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25², рассчитанный на проживание одного\двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета:
 - а) Сьюит
 - б) Джуниор сьюит
 - с) Люкс
26. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной\двумя кроватями, с полным санузлом (ванна\душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного\двух человек:
 - а) Первая категория
 - б) Вторая категория
 - с) Третья категория
27. Сколько классификаций гостиниц предусмотрено:
 - а) 4 категории

- b) 6 категорий
 - c) 5 категорий
28. В отелях какой категории должен быть интернет во всех номерах и общественных помещениях:
- a) 4*
 - b) 5*
 - c) 3*
29. Отели какой категории должны предоставлять банкетный зал (залы), с возможностью трансформации в конференц-зал:
- a) 4* и 5*
 - b) 3*, 4* и 5*
 - c) Любой категории

Тест итогового тестирования (экзамен)

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. Сфера обслуживания - область приложения общественного труда, в рамках которой оказываются:
 - a. материальные услуги
 - b. нематериальные услуги
 - c. материальные и нематериальные услуги
 - d. услуги не оказываются
2. В каких из перечисленных категорий отелей не предоставляют туристские услуги:
 - a) 2*
 - b) 4*
 - c) 3*
3. Какие из перечисленных услуг не имеет 1* отель?
 - a. Телевизионный салон
 - b. Хранение ценностей в сейфе администрации
 - c. Почтовые и телефонные услуги
4. В каком отеле должна быть ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей?
 - a) 5*
 - b) 4*
 - c) Оба варианта
5. Как часто меняют постельное белье в отеле 4*?
 - a. Ежедневно
 - b. Раз в 2 дня
 - c. Раз в 3 дня
6. В каких отелях можно организовать услугу «Утренний звонок»?
 - a) 4*
 - b) 5*
 - c) Во всех категориях
7. В каких отелях предоставляется расширенный завтрак?
 - a) 2*
 - b) 3*
 - c) 4* и 5*
8. Отели какой категории не предоставляют персоналу форменную одежду и значки?

- a) 1*
 - b) Без*
 - c) Оба варианта
- 9 В отелях какой категории имеется возможность хранения ценностей в сейфе администрации:
- a. В 4* отелях
 - b. В 5* отелях
 - c. В отелях любой категории
- 10 Отели какой категории обязаны предоставлять аренду автомашины:
- a) 3*, 4*, 5*
 - b) 4* и 5*
 - c) В отелях любой категории
- 11 Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично осуществляется в отелях категории:
- a) 4* и 5*
 - b) 3*, 4*, 5*
 - c) 5*
- 12 Какой процент одноместных и двухместных номеров должны быть в отелях категории три звезды?
- a) 50%
 - b) 75%
 - c) 100%
- 13 Какую площадь должен иметь номер из расчета на одного проживающего в средствах размещения круглогодичного функционирования?
- a) 4,5
 - b) 6
 - c) 8
- 14 В отелях какой категории должен быть швейцар?
- a) В отелях любой категории
 - b) 3* и более
 - c) 4* и 5*
- 15 В каком отеле обязательно экспресс-обслуживание при оказании услуг химчистки?
- a) 4*
 - b) 5*
 - c) Оба варианта
- 16 Отели какой категории предоставляют завтрак в формате «шведский стол»:
- a) 2*, 3*
 - b) 3*, 4*
 - c) 4*, 5*
- 17 Отели какой категории могут осуществлять обмен валюты:
- a. 3 и более
 - b. 4* и 5*
 - c. Отели любой категории
- 18 В отелях какой категории должны быть индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей:
- a. 3 и более
 - b. 4* и 5*
 - c. Отели любой категории

- 19 Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком относится к категории номеров
- Апартамент
 - Студия
 - Люкс
- 20 Номер в средстве размещения площадью не менее 35м² состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни) рассчитанный на проживание одного/двух человек относится к категории номеров:
- Сюит
 - Джуниор сюит
 - Люкс
- 21 Лифт в здании более 3 этажей устанавливается в отелях категории:
- 3 *
 - 4 *
 - 5 *
- 22 Махровые салфетки для рук в туалетах общего пользования должны быть в отелях категории:
- 4 *
 - 3 *
 - 5 *
- 23 Номер в средстве размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком:
- Апартамент
 - Люкс
 - Студия
- 24 Номер в средстве размещения площадью не менее 75 м², 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:
- Студия
 - Апартамент
 - Сюит
- 25 Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25², рассчитанный на проживание одного\двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета:
- Сюит
 - Джуниор сюит
 - Люкс
- 26 Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной\двумя кроватями, с полным санузлом (ванна\душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного\двух человек:
- Первая категория
 - Вторая категория
 - Третья категория
- 27 Сколько классификаций гостиниц предусмотрено:
- 4 категории
 - 6 категорий
 - 5 категорий
- 28 В отелях какой категории должен быть интернет во всех номерах и общественных помещениях:

- a) 4*
 - b) 5*
 - c) 3*
- 29 Отели какой категории должны предоставлять банкетный зал (залы), с возможностью трансформации в конференц-зал:
- a) 4* и 5*
 - b) 3*, 4* и 5*
 - c) Любой категории