

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.03.2025 08:00:05
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Говолжский 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

43.03.02 «Туризм»

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-4.4. 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 клиенториентированных 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 отеля.
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

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 клиенториентированных 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 25м², 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 35м² 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 м², состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком:

- a) Апартамент
- b) Люкс

с) Студия

26 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

27 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

28 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