

*Приложение*

Министерство образования и науки Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой экономики



подпись

Панягина А. Е.  
инициалы, фамилия

« 27 » \_\_\_\_\_ 05 \_\_\_\_\_ 2016

Основание:

решение кафедры экономики

от « 27 » \_\_\_\_\_ 05 \_\_\_\_\_ 2016

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Технология гостиничных услуг

наименование дисциплины

43.03.02 Туризм

код и наименование направления подготовки

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

наименование профиля подготовки

бакалавр

уровень высшего образования

Муром, 2016 г.

## ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Технология гостиничных услуг» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 43.03.02 Туризм.

№№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	ОПК-3, ПК-12	тесты
2	Материально-техническая база предоставления гостиничных услуг	ПК-12, ПК-13	тесты
3	Технология и организация приёма и размещения	ПК-12, ПК-13	тесты
4	Технология и организация обслуживания в гостиницах	ПК-12, ПК-13	тесты
5	Технология и организация предоставления дополнительных услуг	ПК-9, ПК-13	тесты
6	Технология и организация работы функциональных служб гостиницы	ПК-9, ПК-13	тесты

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технология гостиничных услуг» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Технология гостиничных услуг», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технология гостиничных услуг» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:
  - комплект заданий репродуктивного уровня для выполнения на лабораторных и практических занятиях, позволяющих оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, распознавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;
  - тесты как система стандартизированных знаний, позволяющая провести процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся.
2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме: итогового теста для проведения экзамена.

**Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Технология гостиничных услуг» при освоении образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:**

<b><i>ОПК-3: способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов</i></b>		
<b><i>Знать</i></b>	<b><i>Уметь</i></b>	<b><i>Владеть</i></b>
-	организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов в гостиницах	-
<b><i>ПК-9: готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов</i></b>		
<b><i>Знать</i></b>	<b><i>Уметь</i></b>	<b><i>Владеть</i></b>
-	применять инновационные технологии в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов в индустрии гостеприимства	инновационными технологиями в туристской деятельности и новыми формами обслуживания потребителей и (или) туристов в индустрии гостеприимства
<b><i>ПК-12: способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии</i></b>		
<b><i>Знать</i></b>	<b><i>Уметь</i></b>	<b><i>Владеть</i></b>
основы законодательства и нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в индустрии гостеприимства	-
<b><i>ПК-13: способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов</i></b>		
<b><i>Знать</i></b>	<b><i>Уметь</i></b>	<b><i>Владеть</i></b>
-	-	навыками общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учётом требований потребителей и (или) туристов

*В результате освоения дисциплины «Технология гостиничных услуг» формируется компетенция ОПК-3: способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; формируется компетенция ПК-9: готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов; формируется компетенция ПК-12: способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; формируется компетенция ПК-13: способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.*

## Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Технология гостиничных услуг»

Текущий контроль знаний, согласно положению о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее Положение) в рамках изучения дисциплины «Технология гостиничных услуг» предполагает тестирование, курсовую работу, выполнение заданий по лабораторным работам и выполнение заданий по практическим работам.

### Регламент проведения и оценивание тестирования студентов

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Технология гостиничных услуг» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

#### Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности тестирования	35 мин.
2.	Проверка правильности и внесение исправлений	3 мин.
3.	Комментарии преподавателя	2 мин.
	Итого (в расчете на тест)	40 мин.

#### Критерии оценки тестирования студентов

Оценка выполнения тестов	Критерии оценки
<i>1 балл за правильный ответ на 1 вопрос</i>	<i>правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста)</i>

## **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Технология гостиничных услуг»**

### Рейтинг-контроль 1

#### Блок 1

##### 1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

##### 2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

##### 3. Дополнительные гостиничные услуги:

- 1)киноконцертный зал
- 2)библиотека
- 3)парикмахерская
- 4)питание
- 5)химчистка
- 6)проживание

##### 4. В административную службу входит:

- 1)отдел бронирования
- 2)телефонная служба
- 3)поэтажная служба
- 4)главный инженер
- 5)секретариат
- 6)отдел кадров

##### 5. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- 1)организация экскурсионного обслуживания
- 2) услуги переводчиков
- 3)кофе брейки
- 4)заказ билетов в театр
- 5)визовая поддержка
- 6)предоставление информации о достопримечательностях Москвы

##### 6. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- 1)косметические услуги
- 2)сауна
- 3)организация банкетов

- 4)стриптиз-шоу
- 5)массаж
- 6)парикмахерские услуги

7. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- 1)аренда помещений для конференций
- 2)международная спутниковая связь
- 3)заказ железнодорожных билетов
- 4)резервирование мест в ресторанах
- 5)Интернет
- 6)услуги ламинирования

8.Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1)от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2)не более 6 часов после расчетного часа
- 3)при проживании не более суток (первые сутки)
- 4)от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5)при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

9.Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- 1)служба приема и размещения
- 2)служба обслуживания номерным фондом
- 3)служба дворников
- 4)служба поваров
- 5)служба слесарей
- 6)отдел кадров

10.Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- 1)подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2)выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3)производить побудку клиентов
- 4)обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- 5)подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
- 6)осуществлять контрольный обход по отелю

11. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):

- 1)информирование гостей по широкому кругу вопросов
- 2)поселение, обслуживание, выписка клиента
- 3)отчет работы отеля за предыдущий день
- 4)выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 5)производить побудку клиентов
- 6) вариант 1

12. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

13. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- 1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

14. Основные функции службы общественного питания:

- 1) оказание услуг связи
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) организация и обслуживание банкетов
- 4) анализирует состояние гостиничного рынка
- 5) обслуживание туристов в номерах
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

15. Основные функции финансовой службы:

- 1) прием гостей
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- 4) ремонт и строительство
- 5) оказание транспортных услуг
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

16. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1) услуги парикмахерской
- 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
- 3) услуги спортзала
- 4) услуги портного
- 5) торговые киоски
- 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

17. Основные функции коммерческой службы:

- 1) оперативное и стратегическое планирование
- 2) косметический кабинет
- 3) спортивно-оздоровительный центр
- 4) массаж
- 5) прием и размещение гостей
- 6) бронирование

18. Основные функции вспомогательных служб:

- 1) изучение потребностей клиентов

2)создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования

- 3)тренажерные залы
- 4)услуги прачечной
- 5)контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- 6)регистрация гостей

19. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- 1)анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- 2)услуги бизнес-центра
- 3)вопросы правового обеспечения
- 4)визовая поддержка
- 5)противопожарная безопасность
- 6)расчет клиента и выезд гостя

20. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- 1)кассиру
- 2)управляющему
- 3)горничной
- 4)менеджеру по бронированию
- 5)бухгалтеру
- 6)беллману

21. К жилым помещениям в гостинице относится:

- 1)вестибюль
- 2)административные помещения
- 3)помещения общественного значения
- 4)номера всех категорий
- 5)хозяйственные помещения
- 6)складские помещения

22. Апартамент:

- 1)двухкомнатный номер
- 2)пары номеров
- 3)спальня, гостиная, кабинет
- 4)стандартный однокомнатный номер
- 5)номер-люкс
- 6)полулюкс

23. Подсобные и хозяйственные помещения:

- 1)мастерские
- 2)холлы
- 3)кабинет дирекции
- 4)склады
- 5)жилые номера
- 6)коридор

24. Вспомогательные помещения:

- 1)кладовые
- 2)вестибюль

- 3)отдел кадров
- 4)склады
- 5)зимний сад
- 6)лифт

25.Административные помещения:

- 1) кухня
- 2)бельевые
- 3)починочные
- 4)поэтажные холлы
- 5)бухгалтерия
- 6)отдел кадров

26.К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

- 1)этаж
- 2)балкон
- 3)лестницы
- 4)лифты
- 5)рестораны
- 6)веранда

27.Обслуживающие помещения:

- 1)переходы
- 2)галереи
- 3)холлы
- 4)буфеты
- 5)бары
- 6) коридоры

28. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:

- 1)полноценным инвентарем
- 2)автопарком
- 3)высококвалифицированными специалистами в области питания
- 4)современными моющими средствами
- 5)современными видами уборочных машин
- 6)анимационной службой

29.Уборочные работы по назначению:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка внутренних помещений
- 3)уборка жилых помещений
- 4)генеральная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

30.Уборочные работы по виду:

- 1)уборка мест общественного пользования
- 2)уборка санузлов общественного пользования
- 3)уборка после выезда гостя

- 4)ежедневная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

31.Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

- 1)гостиная
- 2)санузел
- 3)прихожая
- 4)столовая
- 5)спальня
- 6)кабинет

32.Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка забронированного номера
- 3)ежедневная уборка
- 4) уборка после выезда гостя
- 5)промежуточная уборка
- 6)экспресс уборка

33. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:

- 1) сколько стоит номер в гостинице
- 2) скидки на оплату проживания
- 3) в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов
- 4)категория номера
- 5)количество туристов
- 6)фамилии туристов

34.Организационная структура современного отеля зависит от:

- 1)количества номерного фонда
- 2)формы собственности
- 3)сегмента потребителя
- 4)целевого назначения гостиницы
- 5)директора
- 6)гл. бухгалтера

35.По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- 1)по часам
- 2)по звездам
- 3)по коронам
- 4)по буквам
- 5)по знакам
- 6)по очкам

36.В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- 1)административная служба
- 2)служба управления номерным фондом
- 3)служба приема и размещения
- 4)хозяйственная служба

- 5) коммерческая служба
- 6) инженерно-техническая служба

37. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:

- 1) портье
- 2) посыльных
- 3) химчистки
- 4) прачечной
- 5) бронирования
- 6) служба приема и размещения

38. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италии
- 5) Франции
- 6) Бельгии

39. Основные функции ночного аудитора состоят:

- 1) в контроле, чтобы персонал не спал
- 2) в контроле за ночной уборкой номеров
- 3) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги
- 4) в контроле за гостями
- 5) контроль за безопасностью гостиницы
- 6) бронирование номеров

40. К службе портье относятся:

- 1) швейцары
- 2) горничные
- 3) консьержи
- 4) беллманы
- 5) администратор
- 6) уборщики

41. К сопутствующим услугам относятся:

- 1) хранение багажа
- 2) отправка и получение писем и телеграмм
- 3) медицинская помощь
- 4) организация продажи билетов
- 5) экскурсионное обслуживание
- 6) прокат автомобилей

42. Бесплатные услуги:

- 1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) заказ мест в ресторанах города
- 4) доставка корреспонденции
- 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- 6) вызов такси

43. Служба приема и размещения включает в себя:

- 1) специалистов отдела бронирования
- 2) сотрудников телефонной службы
- 3) службу прачечной и химчистки
- 4) горничных
- 5) отдел продаж банкетных залов

44. СПиР занимается решением следующих вопросов:

- 1) решением финансовых вопросов
- 2) вопросы кадрового обеспечения
- 3) вопросы благоустройства территории
- 4) вопросы бронирования
- 5) поддержание санитарного состояния номеров
- 6) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

45. Постоянные источники заявок на бронирование:

- 1) туристский комплекс
- 2) школы
- 3) физическое лицо
- 4) турфирма
- 5) централизованное резервирование GPS
- 6) университеты

46. Бронирование по предварительной оплате:

- 1) дорожный чек
- 2) полная оплата банковским переводом
- 3) бронирование под гарантию кредитными картами
- 4) тур. ваучер
- 5) наличные
- 6) все варианты ответов

47. Туристский ваучер:

- 1) бронирование под гарантию компании
- 2) бронирование по выставлению счета
- 3) бронирование по предварительной оплате
- 4) бронирование под гарантию
- 5) предоплата
- 6) внесение депозита

48. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1) распиской
- 2) драгоценностями
- 3) кредитными картами
- 4) ваучерами
- 5) золотыми монетами
- 6) все варианты ответов

49. В карте гостя указывается:

- 1) возраст клиента
- 2) сколько человек проживает в номере

- 3) тип номера
- 4) стоимость номера
- 5) имя клиента
- 6) дата заезда-отъезда

50. Текущая работа сотрудников СПиР:

- 1) уборка номеров
- 2) прогнозирование загрузки
- 3) проводы гостя
- 4) проверка списков приезжающих гостей
- 5) распределение почты, факсимильных сообщений
- 6) все варианты ответов

## **Блок 2**

51. Обязанности посыльного (пажа):

- 1) доставка багажа
- 2) размещение багажа на специальную подставку
- 3) повесит чехол с одеждой в гардероб
- 4) оставить свою визитку
- 5) информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения
- 6) при входе в номер рассказывать о принципах функционирования электронных систем запираания дверей

52. Обязанности подносчика багажа:

- 1) показать аварийный выход
- 2) рассказать гостю о порядке пользования мини-баром
- 3) доставка багажа в номер
- 4) рассказать гостю, как пользоваться телевизором, кондиционером
- 5) рассказать гостю об отеле
- 6) информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения

53. Обязанности портье:

- 1) контролирует своевременную оплату всех видов услуг
- 2) отвечает за хранение ключей от номера
- 3) получает оплату за проживание
- 4) составляет кассовые отчеты
- 5) проверяет данные паспорта
- 6) контролирует сроки действия виз

54. Функции отдела бронирования:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице

55. Загрузка гостиницы зависит от:

- 1) сезона
- 2) экономической ситуации в стране

- 3) погоды
- 4) конкурентов
- 5) политической ситуации в стране
- 6) все варианты ответов

56. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- 1) количества дней пребывания в гостинице
- 2) низкого спроса на гостиницу
- 3) сезона
- 4) дня недели
- 5) погодных условий
- 6) % занятости номеров

57. Гарантированное бронирование:

- 1) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- 2) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- 3) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- 4) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле
- 5) поселение «от стойки»
- 6) все варианты ответов

58. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- 1) уровню и качеству обслуживания.
- 2) по количеству предоставляемых услуг;
- 3) по сезонности.
- 4) местоположению
- 5) целям пребывания
- 6) все варианты ответов

59. В подтверждении о резервировании указывают:

- 1) стоимость номера
- 2) фамилию клиента
- 3) время регистрации
- 4) дату предполагаемого прибытия
- 5) тип заказанного номера
- 6) кто принял заявку

60. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1) санатории.
- 2) пансионаты
- 3) мотели.
- 4) общежития.
- 5) базы отдыха.
- 6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

61. При предварительном заказе номера или места администратор уточняет:

- 1) стоимость номера
- 2) сроки проживания

- 3) порядок оплаты
- 4) номер заявки
- 5) категорию номера
- 6) все варианты ответов

62. Корпоративный тариф – это:

- 1) фиксированная цена
- 2) стандартная цена
- 3) цена за стойкой
- 4) цена без скидок
- 5) контрактная цена
- 6) все ответы

63. Разрешение на поселение:

- 1) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 2) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- 3) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 4) гарантия, что оплата произведена
- 5) документ учета использования номерного фонда
- 6) документ на получение ключа от номера

64. Счет клиента включает:

- 1) номер комнаты
- 2) оплату бронирования
- 3) оплату дополнительных услуг
- 4) стоимость обратного билета
- 5) стоимость обеда в ресторане гостиницы
- 6) все варианты ответов

65. Визитная карта гостя - это:

- 1) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 2) документ на право входа в гостиницу
- 3) документ на получение ключа от номера
- 4) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 5) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- 6) гарантия, что оплата произведена

66. При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- 1) договор
- 2) билеты
- 3) письмо-приглашение
- 4) реквизиты тур.фирмы
- 5) направление тур. фирмы
- 6) разрешение на поселение

67. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

- 1) визитную карту
- 2) счет
- 3) разрешение на поселение

- 4) пропуск
- 5) визу
- 6) анкету

68. Виза – это:

- 1) специальное разрешение правительства на въезд-выезд туриста
- 2) разрешение на проживание в отеле
- 3) прописка
- 4) регистрация
- 5) удостоверение личности
- 6) отметка о регистрации пребывания на территории РФ

69. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течение:

- 1) 3-х часов
- 2) трех суток, включая праздники и выходные дни
- 3) 24-х часов
- 4) первых суток, включая праздники и выходные дни
- 5) 2-х суток
- 6) 5-ти суток

70. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

- 1) сроки действия визы
- 2) из какой страны прибыл
- 3) дату рождения клиента
- 4) адрес постоянной регистрации
- 5) где родился
- 6) все варианты ответов

71. Ведомость движения номерного фонда заполняет:

- 1) зав. секцией
- 2) дежурный по этажу
- 3) дежурная горничная
- 4) швейцар
- 5) посыльный
- 6) дежурный администратор

72. Руководитель СПиР должен:

- 1) уметь водить автомобиль
- 2) знать 4 иностранных языка
- 3) иметь ораторские способности
- 4) хорошо разбираться в людях
- 5) иметь хорошую память на лица
- 6) все ответы

73. При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- 1) счет на доплату
- 2) карта гостя
- 3) счет на дополнительные услуги

- 4) разрешение на поселение
- 5) приглашение на ужин
- 6) все варианты ответов

74. В кредитной карте клиента указано:

- 1) где проживает клиент
- 2) дата рождения клиента
- 3) имя владельца
- 4) срок действия карты
- 5) состояние счета
- 6) все варианты ответов

75. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- 3) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- 4) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- 5) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- 6) 5.00 часов текущих суток по местному времени

76. Заезд клиента в гостиницу 01.11.2008 в 11:00 часов – выезд 03.11.2008 в 10:00. Оплата будет произведена за:

- 1) одни сутки
- 2) почасовая
- 3) половину суток
- 4) 23 часа
- 5) двое суток
- 6) по договоренности

77. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- 1) за сутки
- 2) почасовая
- 3) за половину суток
- 4) двое суток
- 5) по желанию клиента
- 6) по договоренности

78. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) двое суток
- 3) почасовая
- 4) сутки
- 5) по желанию клиента
- 6) по договоренности

79. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

- 1) двое суток
- 2) сутки
- 3) почасовая

- 4) по договоренности
- 5) за половину суток
- 6) по желанию клиента

80. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) за целые сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности
- 5) двое суток
- 6) по желанию клиента

### **Блок 3**

81. К работникам СПиР относятся:

- 1) менеджер службы бронирования
- 2) швейцар, посыльный
- 3) повара
- 4) дежурный по этажу
- 5) все сотрудники гостиницы
- 6) горничные

82. Гостиницы могут менять политику цен, кроме:

- 1) рекламных проспектов
- 2) в период переписки
- 3) указанной в договоре
- 4) ответ 2 и 4
- 5) все ответы
- 6) указанной в подтверждении о брони

83. Если в анкете неправильно записан адрес регистрации гостя, то:

- 1) гарантируется получение оплаты даже, если гость уехал и не заплатил
- 2) невозможно вернуть клиенту забытую вещь
- 3) номер может простоять сутки, если гость выезжает раньше
- 4) невозможно отправлять подарки от отеля
- 5) невозможность приглашать клиента в гости
- 6) ответ 2

84. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

- 1) пропуск
- 2) счет
- 3) визитную карту
- 4) приглашение на ужин
- 5) разрешение на поселение
- 6) уведомление о прибытии

85. Конкретный номер бронируется:

- 1) всем желающим
- 2) знакомым
- 3) постоянным клиентам

- 4) VIP-клиентам
- 5) за дополнительную оплату
- 6) ответ 2 и 3

86. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

- 1) сутки
- 2) 1 часа
- 3) 6 часов
- 4) 24 часов
- 5) 12 часов
- 6) половину суток

87. Какая услуга предоставляется бизнес-центром бесплатно?

- 1) ламинирование, брошюровочные работы;
- 2) редактирование, оказание услуг секретаря, стенографистки;
- 3) аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций;
- 4) предоставление информации о режиме работы служб и подразделений отеля.

88. Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?

- 1) большой опыт работы на транспорте;
- 2) умение быть дипломатичным; умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во время обслуживания;
- 3) хорошие внешние данные;
- 4) владение иностранным языком.

89. Какое экскурсионное обслуживание считается индивидуальным?

- 1) от 1 до 4 человек;
- 2) от 1 до 6 человек;
- 3) от 1 до 7 человек;
- 4) от 1 до 8 человек.

90. Где расположены мини-бары в гостиницах?

- 1) в лифтах гостиницы;
- 2) в конференц-залах гостиницы;
- 3) в гостевых комнатах гостиницы;
- 4) в прачечной-химчистке гостиницы.

91. Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы Room Service?

- 1) менеджер службы;
- 2) хостес;
- 3) официант;
- 4) супервайзер.

92. Завтрак, принятый службой Room Service по телефонному звонку гостя из номера, должен быть предоставлен гостю:

- 1) в течение 30 минут;
- 2) в течение 10 минут;

- 3) в течение 1 часа;
- 4) в течение 45 минут.

93. Время доставки напитков в номер через службу Room Service :

- 1) в течение 1 часа;
- 2) в течение 5 минут;
- 3) в течение 15 минут;
- 4) в течение 30 минут.

94. В случае нарушения срока доставки завтрака гостю в номер службой Room Service :

- 1) гостю вручается письмо от руководства отеля с извинениями за доставленные неудобства;
- 2) дается скидка на проживание;
- 3) гость завтракает за счет заведения;
- 4) официант приносит личные извинения гостю.

95. В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания, а позже или при отъезде из отеля?

- 1) если не превышен его кредитный лимит;
- 2) если сумма услуги не превышает 1 тыс. рублей;
- 3) если гостем является женщина;
- 4) если гостем является пенсионер.

96. Интерактивные телевизионные системы дают возможность:

- 1) получения гостями отеля широкого спектра услуг бытового характера;
- 2) получения гостями отеля широкого спектра бизнес-услуг;
- 3) предоставления специальных функций для персонала отеля;
- 4) все вышеперечисленное.

97. В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных услуг?

- 1) Гражданский Кодекс РФ;
- 2) Устав предприятия;
- 3) Конституция РФ;
- 4) Трудовой кодекс РФ.

98. Для гостиниц каких категорий обязательным является наличие медицинского кабинета?

- 1) для 5-звездочных гостиниц;
- 2) для гостиниц всех категорий;
- 3) для 4- и 5-звездочных гостиниц;
- 4) для гостиниц 3 звезды и выше.

99. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов?

- 1) низкая цена;
- 2) минимум формальностей при бронировании и размещении;
- 3) необходимое санитарно-гигиеническое состояние помещений гостиницы;
- 4) выгодное расположение гостиницы.

## Регламент проведения и оценивание лабораторных работ

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Технология гостиничных услуг» предполагается выполнение лабораторных работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

### Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности лабораторной работы	170 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну лабораторную работу)	180 мин.

### Критерии оценки лабораторных работ

Оценка	Критерии оценивания
<b>5 баллов</b>	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
<b>4 балла</b>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
<b>3 балла</b>	Задания выполнены частично.
<b>2 балла</b>	Задание не выполнено.

## Регламент проведения и оценивание практических работ

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Технология гостиничных услуг» предполагается выполнение практических работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

### Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности практической работы	80 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну практическую работу)	90 мин.

### Критерии оценки практических работ

Оценка	Критерии оценивания
<b>5 баллов</b>	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
<b>4 балла</b>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
<b>2 балла</b>	Задания выполнены частично.
<b>0 баллов</b>	Задание не выполнено.

## Регламент проведения защиты и оценивание курсовой работы

На защиту студент представляет перечень материалов, установленный преподавателем по конкретной дисциплине (запускаемые файлы, исходные файлы программ и т. д.) и текст курсового проекта или работы (в том числе обязательно в электронном виде), оформленный в соответствии с методическими указаниями. Для допуска к защите на титульном листе должна быть проставлена подпись студента и сделана руководителем надпись «К защите». Время, отводимое студенту на доклад, ограничено (8–10 мин). На защите студент должен уметь изложить основные результаты, сделанной работы, обосновать выводы, ответить на замечания, сделанные руководителем при проверке работы, ответить на вопросы, возникшие при защите. Вопросы, задаваемые студенту на защите, не должны выходить за рамки тематики курсового проекта (работы) и тех конкретных задач, которые решались студентом в процессе курсового проектирования.

В рамках оценки курсового проекта учитываются 1. Качество текста курсового проекта 2. Своевременность выполнения отдельных этапов подготовки курсового проекта 3. Качество доклада и презентации курсового проекта 4. Соблюдение регламента защиты 5. Качество ответов на вопросы. Используется традиционная рейтинговая система ТПУ: Текущий рейтинг по подготовке курсового проекта рассчитывается из максимума =40 баллов. Защита курсового проекта дает максимум 60 баллов. Итоговый рейтинг переводится в традиционную систему в соответствии с правилами экзамена.

### Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

Рейтинг-контроль 1	Тест 15 вопросов. Контрольная работа 5 задач	15
Рейтинг-контроль 2	Тест 15 вопросов. Контрольная работа 5 задач	15
Рейтинг-контроль 3	Тест 15 вопросов.	15
Посещение занятий студентом	Выполнение заданий	5
Дополнительные баллы (бонусы)	За оригинальность мышления	15
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение заданий по СРС	15

### Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине «Технология гостиничных услуг»

На основе типовых заданий программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов. Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования. Результатом тестирования является количество набранных баллов. Распределение тестовых заданий по блокам следующее: блок «знать» - 8 заданий, блок «уметь» - 4 задания, блок «владеть» - 3 задания. За правильное выполнение каждого тестового задания блока «знать» студент получает по 2 балла, за правильное выполнение каждого тестового задания блока «уметь» - по 3 балла, за правильное выпол-

нение каждого тестового задания блока «владеть» - по 4 балла.

Максимальное количество баллов, которое студент может получить на экзамене, в соответствии с Положением составляет 40 баллов.

Ответ оценивается в 30-40 баллов - "отлично". Ответ оценивается в 20-29 баллов - "хорошо". Ответ оценивается в 10-19 баллов - "удовлетворительно". Ответ оценивается менее, чем в 10 баллов - "не удовлетворительно".

Максимальное количество баллов, которое студент может получить на экзамене, в соответствии с Положением составляет 40 баллов.

<b>Оценка в баллах</b>	<b>Критерии оценивания компетенций</b>
30-40 баллов	Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена.
20-29 баллов	Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, допуская некоторые неточности; демонстрирует хороший уровень освоения материала, информационной и коммуникативной культуры и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена.
10-19 баллов	Студент показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, в целом, не препятствует усвоению последующего программного материала, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена на минимально допустимом уровне.
Менее 10 баллов	Студент не знает значительной части программного материала (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Технология гостиничных услуг»

**ОПК-3: способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов**

**Уметь** организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов в гостиницах

1. Контроль качества уборки и содержания номеров проводится в соответствии с
  - 1) Положением, разработанным гостиницей (документ для внутреннего пользования);
  - 2) требованиями ГОСТ;
  - 3) Правилами технической эксплуатации гостиниц и оборудования;
  - 4) требованиями СП.
  
2. Акт о порче имущества заполняется
  - 1) дежурным по этажу;
  - 2) руководителем службы номерного фонда;
  - 3) дежурным администратором;
  - 4) работником бухгалтерской службы.
  
3. Дополнительные гостиничные услуги:
  - 1) киноконцертный зал
  - 2) библиотека
  - 3) парикмахерская
  - 4) питание
  - 5) химчистка
  - 6) проживание
  
4. Основные функции финансовой службы:
  - 1) прием гостей
  - 2) оказание бытовых услуг
  - 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
  - 4) ремонт и строительство
  - 5) оказание транспортных услуг
  - 6) контроль за работой системы кондиционирования
  
5. Основные функции инженерно-технической службы:
  - 1) услуги парикмахерской
  - 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
  - 3) услуги спортзала
  - 4) услуги портного
  - 5) торговые киоски
  - 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности
  
6. Основные функции коммерческой службы:
  - 1) оперативное и стратегическое планирование
  - 2) косметический кабинет
  - 3) спортивно-оздоровительный центр

- 4) массаж
- 5) прием и размещение гостей
- 6) бронирование

7. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

8. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- 1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

9. Основные функции службы общественного питания:

- 1) оказание услуг связи
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) организация и обслуживание банкетов
- 4) анализирует состояние гостиничного рынка
- 5) обслуживание туристов в номерах
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

10. В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных услуг?

- 1) Гражданский Кодекс РФ;
- 2) Устав предприятия;
- 3) Конституция РФ;
- 4) Трудовой кодекс РФ.

11. Основные функции вспомогательных служб:

- 1) изучение потребностей клиентов
- 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- 3) тренажерные залы
- 4) услуги прачечной
- 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- 6) регистрация гостей

12. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- 2) услуги бизнес-центра
- 3) вопросы правового обеспечения
- 4) визовая поддержка
- 5) противопожарная безопасность
- 6) расчет клиента и выезд гостя

13. К жилым помещениям в гостинице относятся:

- 1) вестибюль
- 2) административные помещения
- 3) помещения общественного значения
- 4) номера всех категорий
- 5) хозяйственные помещения
- 6) складские помещения

14. Апартамент:

- 1) двухкомнатный номер
- 2) пары номеров
- 3) спальня, гостиная, кабинет
- 4) стандартный однокомнатный номер
- 5) номер-люкс
- 6) полулюкс

15. Используя материал лекции учебников, Интернета составьте список комплектующих тележки горничной и требования к тележке; изучив ассортимент чистящих и моющих средств конкретного магазина, составьте список рекомендуемых для гостиницы средств уборки.

16. Составление алгоритма проверки качества уборочных работ. Задание: опишите порядок проверки качества уборочных работ: кто, как часто и в какой последовательности должен проверять работу горничных.

17. Составьте и оформите меню бизнес-ланча, а la carte, шведского стола, комплексного обеда

18. Заполните бланк заказа на обслуживание в номере, опишите способы заказа, перечислите требования к посуде для обслуживания в номерах и ее набор

19. Составьте перечень дополнительных услуг для одного из средств размещения (по выбору): деловой отель в центре города, турбаза, горный курорт, гостиница эконом-класса, ротель, мотель, домик рыбака, отель на берегу моря и др.

20. Провести анализ отзывов гостей (не менее 30) об эко-отелях и проанализировать важность факторов, которые отмечают гости (как в положительных, так и в отрицательных отзывах). Вам нужно определить, какие аспекты отдыха являются для гостей эко-отелей самыми значительными. Например, 1. Здоровое питание - 10 отзывов 2. Местоположение - 7 отзывов 3. Ассортимент услуг - 5 отзывов.

***ПК-9: готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов***

***Уметь*** применять инновационные технологии в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов в индустрии гостеприимства

1. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени

- 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- 3) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- 4) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- 5) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- 6) 5.00 часов текущих суток по местному времени

2. Заезд клиента в гостиницу 01.11.2008 в 11:00 часов – выезд 03.11.2008 в 10:00. Оплата будет произведена за:

- 1) одни сутки
- 2) почасовая
- 3) половину суток
- 4) 23 часа
- 5) двое суток
- 6) по договоренности

3. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) двое суток
- 3) почасовая
- 4) сутки
- 5) по желанию клиента
- 6) по договоренности

4. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

- 1) двое суток
- 2) сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности
- 5) за половину суток
- 6) по желанию клиента

5. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

- 1) пропуск
- 2) счет
- 3) визитную карту
- 4) приглашение на ужин
- 5) разрешение на поселение
- 6) уведомление о прибытии

6. Какая услуга предоставляется бизнес-центром бесплатно?

- 1) ламинирование, брошюровочные работы;
- 2) редактирование, оказание услуг секретаря, стенографистки;
- 3) аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций;
- 4) предоставление информации о режиме работы служб и подразделений отеля.

7. Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?

- 1) большой опыт работы на транспорте;
- 2) умение быть дипломатичным; умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во время обслуживания;
- 3) хорошие внешние данные;
- 4) владение иностранным языком.

8. Какое экскурсионное обслуживание считается индивидуальным?

- 1) от 1 до 4 человек;
- 2) от 1 до 6 человек;
- 3) от 1 до 7 человек;
- 4) от 1 до 8 человек.

9. Где расположены мини-бары в гостиницах?

- 1) в лифтах гостиницы;
- 2) в конференц-залах гостиницы;
- 3) в гостевых комнатах гостиницы;
- 4) в прачечной-химчистке гостиницы.

10. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- 1) за сутки
- 2) почасовая
- 3) за половину суток
- 4) двое суток
- 5) по желанию клиента
- 6) по договоренности

11. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) за целые сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности
- 5) двое суток
- 6) по желанию клиента

12. К работникам СПиР относятся:

- 1) менеджер службы бронирования
- 2) швейцар, посыльный
- 3) повара
- 4) дежурный по этажу
- 5) все сотрудники гостиницы
- 6) горничные

13. Гостиницы могут менять политику цен, кроме:

- 1) рекламных проспектов
- 2) в период переписки
- 3) указанной в договоре
- 4) ответ 2 и 4
- 5) все ответы
- 6) указанной в подтверждении о брони

14. Если в анкете неправильно записан адрес регистрации гостя, то:

- 1) гарантируется получение оплаты даже, если гость уехал и не заплатил
- 2) невозможно вернуть клиенту забытую вещь
- 3) номер может простоять сутки, если гость выезжает раньше
- 4) невозможно отправлять подарки от отеля
- 5) невозможность приглашать клиента в гости
- 6) ответ 2

15. Конкретный номер бронируется:

- 1) всем желающим
- 2) знакомым
- 3) постоянным клиентам
- 4) VIP-клиентам
- 5) за дополнительную оплату
- 6) ответ 2 и 3

16. Задание:

- 1). Составить общую схему функциональных служб гостиницы
- 2). Описать функции службы маркетинга
- 3). Описать технологию и организацию выставочной деятельности.
- 4). Описать основные функции службы безопасности.

**Владеть** инновационными технологиями в туристской деятельности и новыми формами обслуживания потребителей и (или) туристов в индустрии гостеприимства

1. В случае нарушения срока доставки завтрака гостю в номер службой Room Service :

- 1) гостю вручается письмо от руководства отеля с извинениями за доставленные неудобства;
- 2) дается скидка на проживание;
- 3) гость завтракает за счет заведения;
- 4) официант приносит личные извинения гостю.

2. В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания, а позже или при отъезде из отеля?

- 1) если не превышен его кредитный лимит;
- 2) если сумма услуги не превышает 1 тыс. рублей;
- 3) если гостем является женщина;
- 4) если гостем является пенсионер.

3. Интерактивные телевизионные системы дают возможность:

- 1) получения гостями отеля широкого спектра услуг бытового характера;
- 2) получения гостями отеля широкого спектра бизнес-услуг;
- 3) предоставления специальных функций для персонала отеля;
- 4) все вышеперечисленное.

4. Для гостиниц каких категорий обязательным является наличие медицинского кабинета?

- 1) для 5-звездочных гостиниц;

- 2) для гостиниц всех категорий;
- 3) для 4- и 5-звездочных гостиниц;
- 4) для гостиниц 3 звезды и выше.

5. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов?

- 1) низкая цена;
- 2) минимум формальностей при бронировании и размещении;
- 3) необходимое санитарно-гигиеническое состояние помещений гостиницы;
- 4) выгодное расположение гостиницы.

6. Какая услуга предоставляется бизнес-центром бесплатно?

- 1) ламинирование, брошюровочные работы;
- 2) редактирование, оказание услуг секретаря, стенографистки;
- 3) аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций;
- 4) предоставление информации о режиме работы служб и подразделений отеля.

7. Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?

- 1) большой опыт работы на транспорте;
- 2) умение быть дипломатичным; умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во время обслуживания;
- 3) хорошие внешние данные;
- 4) владение иностранным языком.

8. Какое экскурсионное обслуживание считается индивидуальным?

- 1) от 1 до 4 человек;
- 2) от 1 до 6 человек;
- 3) от 1 до 7 человек;
- 4) от 1 до 8 человек.

9. Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы Room Service?

- 1) менеджер службы;
- 2) хостес;
- 3) официант;
- 4) супервайзер.

10. Бронирование называют гарантированным, если осуществляется:

- 1) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- 2) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- 3) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- 4) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле

11. Задание:

- 1) Описать структуру бизнес-центра.
- 2) Описать основные услуги бизнес-центра.

12. Задание:

- 1) Описать виды спортивно-оздоровительных услуг, которые могут оказывать гостиницы.
- 2) Описать общие требования к качеству и безопасности данного вида услуг.

***ПК-12: способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии***

***Знать*** основы законодательства и нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

1. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это...

- 1) национальный стандарт
- 2) технические условия
- 3) сертификат
- 4) рекомендации по стандартизации

2. Увязка всех взаимодействующих факторов, обеспечивающих оптимальный уровень качества продукции, достигается...

- 1) комплексной стандартизацией
- 2) опережающей стандартизацией
- 3) взаимозаменяемостью
- 4) сертификацией

3. Правовые основы сертификации в РФ установлены Законами:

- 1) "О защите прав потребителей";
- 2) "О ветеринарии";
- 3) "О сертификации продукции и услуг";
- 4) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения".

4. Сертификация подтверждает соответствие установленным требованиям:

- 1) однородности партии товара;
- 2) технического уровня товара;
- 3) параметров безопасности;
- 4) показателей экологичности;
- 5) всех показателей качества товара.

5. Каким Федеральным законом регулируются отношения, возникающие при оценке соответствия объекта требованиям технических регламентов?

- 1) «О сертификации продукции и услуг»
- 2) «О техническом регулировании»
- 3) «О защите прав потребителей»
- 4) «О стандартизации»

6. Нестандартная уборка в номере проводится

- 1) по требованию гостя
- 2) в случае возникновения технологических сбоев в работе оборудования;

- 3) в случае болезни гостя;
- 4) в случае отсутствия гостя в номере.

7. Документом, подтверждающим бронирование номера со стороны гостиницы, является

- 1) заявка клиента, на которой стоит отметка гостиницы;
- 2) письмо-уведомление с подтверждением брони;
- 3) устное подтверждение службы бронирования;
- 4) договор между клиентом и гостиницей о бронировании номеров.

8. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) не более 6 часов после расчетного часа
- 3) при проживании не более суток (первые сутки)
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

9. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- 1) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3) производить побудку клиентов
- 4) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- 5) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
- 6) осуществлять контрольный обход по отелю

10. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):

- 1) информирование гостей по широкому кругу вопросов
- 2) поселение, обслуживание, выписка клиента
- 3) отчет работы отеля за предыдущий день
- 4) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 5) производить побудку клиентов

11. Уборочные работы по назначению:

- 1) текущая уборка
- 2) уборка внутренних помещений
- 3) уборка жилых помещений
- 4) генеральная уборка
- 5) уборка забронированного номера
- 6) промежуточная уборка

12. Уборочные работы по виду:

- 1) уборка мест общественного пользования
- 2) уборка санузлов общественного пользования
- 3) уборка после выезда гостя
- 4) ежедневная уборка

- 5) уборка забронированного номера
- 6) промежуточная уборка

13. Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

- 1) гостиная
- 2) санузел
- 3) прихожая
- 4) столовая
- 5) спальня
- 6) кабинет

14. Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:

- 1) текущая уборка
- 2) уборка забронированного номера
- 3) ежедневная уборка
- 4) уборка после выезда гостя
- 5) промежуточная уборка
- 6) экспресс уборка

15. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- 1) по часам
- 2) по звездам
- 3) по коронам
- 4) по буквам
- 5) по знакам
- 6) по очкам

16. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- 1) административная служба
- 2) служба управления номерным фондом
- 3) служба приема и размещения
- 4) хозяйственная служба
- 5) коммерческая служба
- 6) инженерно-техническая служба

17. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:

- 1) портье
- 2) посыльных
- 3) химчистки
- 4) прачечной
- 5) бронирования
- 6) служба приема и размещения

18. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италии

- 5) Франции
- 6) Бельгии

19. Гарантированное бронирование:

- 1) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- 2) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- 3) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- 4) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле
- 5) поселение «от стойки»
- 6) все варианты ответов

20. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1) санатории.
- 2) пансионаты
- 3) мотели.
- 4) общежития.
- 5) базы отдыха.
- 6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

21. Завтрак, принятый службой Room Service по телефонному звонку гостя из номера, должен быть предоставлен гостю:

- 1) в течение 30 минут;
- 2) в течение 10 минут;
- 3) в течение 1 часа;
- 4) в течение 45 минут.

22. Время доставки напитков в номер через службу Room Service :

- 1) в течение 1 часа;
- 2) в течение 5 минут;
- 3) в течение 15 минут;
- 4) в течение 30 минут.

23. Для гостиниц каких категорий обязательным является наличие медицинского кабинета?

- 1) для 5-звездочных гостиниц;
- 2) для гостиниц всех категорий;
- 3) для 4- и 5-звездочных гостиниц;
- 4) для гостиниц 3 звезды и выше.

24. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов?

- 1) низкая цена;
- 2) минимум формальностей при бронировании и размещении;
- 3) необходимое санитарно-гигиеническое состояние помещений гостиницы;
- 4) выгодное расположение гостиницы.

25. Какова очередность смены постельного белья в 4-и 5-звездочных гостиницах?

- 1) ежедневно;
- 2) 1 раз в 2 дня;
- 3) 1 раз в 3 дня;
- 4) через день.

26. Национальная система классификации средств размещения строится на основе:

- 1) балльной шкалы;
- 2) Европейской системы стандартов;
- 3) присвоения категории на основе установления количественных характеристик;
- 4) как 1) и 2)

**Уметь** использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в индустрии гостеприимства

1. Задание:

- 1) Описать технико-технологическую документацию гостиничного предприятия.
- 2) Описать общую схему управления персоналом в гостинице.

2. Задание

- 1) Описать технологию и организацию работы службы складирования.
- 2) Описать организацию работы прачечной и химчистки.

3. Задание:

- 1) Описать этапы процесса бронирования
- 2) Перечислить и описать формы документов первичного учёта:
  - анкета;
  - карта гостя;
  - журнал регистрации граждан.

4. Задание:

1. Описать состав и функции службы приёма и размещения»
2. Описать этапы и технологию бронирования мест в гостинице
3. Описать технологию оформления проживания гостей.

5. Задание:

1. Описать технологию работ по обеспечению сохранности личного имущества и ценностей гостей
2. Описать оборудование и технологию предотвращения пожарной опасности в гостинице.

6. Решите ситуационную задачу.

Проведите инструктаж по охране труда и технике безопасности для сокурсников перед выходом на производственную практику в гостиницу.

7. Решите ситуационную задачу.

При включении пылесоса в сеть горничная ощутила незначительный удар током. Как следует поступить ей в этой ситуации?

8. Определить категорию гостиниц в следующих задачах:

1). Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих - закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности - 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача.

Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешественников выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах - спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.

2). Номерной фонд гостиницы составляют 120 1- и 2-местных номеров, площадь которых не менее 12 кв. м. Вход для обслуживающего персонала отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 кв. м. Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняют один раз в три дня, полотенца - ежедневно. Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно.

Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии - сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ванных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход, предлагают блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены четыре торговые точки. Имеются телефонная почта и телефакс.

3) В дорожной пятиэтажной гостинице 52 номера. Есть небольшое уютное кафе. На каждом этаже имеется общий холл, где гостям предлагается разнообразная туристическая информация, можно посмотреть телепередачи, а в случае необходимости воспользоваться аптечкой. С 7 до 10 часов утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье и полотенца меняются один раз в три дня. Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия.

В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. Во всех номерах в отличном состоянии содержатся постельные принадлежности, мебель и занавеси. На расстоянии 100 м от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей-инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40 кв. м) и сауна на 8 человек. К услугам гостей, путешествующих с детьми, детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставке багажа. В дневное время суток работают две торговые точки.

**ПК-13: способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов**

**Владеть** навыками общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учётом требований потребителей и (или) туристов

1. Решите ситуационную задачу:

У гостя отеля болит желудок, он просит у вас лекарство, ваши действия. Гость порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?

2. Решите ситуационную задачу.

Гость звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счет?

3. Решите ситуационную задачу.

Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Каковы действия администратора в данном случае?

4. Решите ситуационную задачу.

При проведении текущей уборки обнаружилось отсутствие нескольких полотенец из числа тех, которыми укомплектована ванная комната в номере. Как следует поступить персоналу службы хозяйственного обеспечения в этой ситуации?

5. Решите ситуационную задачу.

Во время проведения уборки в номер вернулся гость. Действия горничной в этой ситуации?

6. Решите ситуационную задачу.

Гость оставил заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке, и настаивает на ее выполнении. Ваши действия?

7. Решите ситуационную задачу.

Гость просит горничную постирать ему рубашку. Как правильно реагировать горничной в этой ситуации?

8. Решите ситуационную задачу.

При включении пылесоса в сеть горничная ощутила незначительный удар током. Как следует поступить ей в этой ситуации?

9. Решите ситуационную задачу.

Проведите инструктаж по охране труда и технике безопасности для сокурсников перед выходом на производственную практику в гостиницу.

10. Решите ситуационную задачу.

В одном из номеров гостиницы произошла протечка водопроводного крана. Каковы действия горничной в этом случае?

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Технология гостиничных услуг» равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>Высокий уровень</b>
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	<b>Продвинутый уровень</b>
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<b>Пороговый уровень</b>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы