



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.В.01. Основы индустрии гостеприимства


основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*
Квалификация: *специалист по гостеприимству*
год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Варламова А.В.</i>

ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 2</i>

В результате освоения учебной дисциплины ОП.В.01. Основы индустрии гостеприимства обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.14.Гостиничное дело компетенциями:


Код	Наименование компетенций
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- информировать гостей об услугах, предоставляемых в гостиницах;
- оказывать качественные услуги.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- историю развития индустрии гостеприимства в России и в мире;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 3</i>

- современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства;
- правовые аспекты гостиничной деятельности в Российской Федерации;
- типологию гостиниц и классификацию номеров;
- гостиничные службы;
- основные требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий;
- анимационные услуги;
- организацию питания в отеле.


Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
1	экзамен

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:


Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь: - информировать гостей об услугах, предоставляемых в гостиницах; оказывать качественные услуги Знать; - историю развития индустрии гостеприимства в России и в мире; - современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства; - правовые аспекты гостиничной деятельности в Российской Федерации;	Демонстрация знаний истории становления и развития индустрии гостеприимства. Использование простейших методик для обслуживания гостей. Использование современных методик и приемов для оказания качественной услуги. Демонстрация знаний основных требований к гостиничным предприятиям.	Текущий контроль в форме: - устного опроса на практических занятиях; - наблюдения и оценки практических занятий; - выполнение творческих работ в малых группах; - разработка

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 4</i>

<ul style="list-style-type: none"> - типологию гостиниц и классификацию номеров; - гостиничные службы; - основные требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий; - анимационные услуги; - организацию питания в отеле. 	<p>Демонстрирует знание требований к работе персонала.</p> <p>Демонстрация знаний типологии гостиниц и классификации номеров.</p> <p>Демонстрация знаний и умений разработки анимационных программ.</p>	<p>анимационной программы;</p> <p>- тестирование.</p> <p>Экзамен</p>
---	---	--

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – домашние задания проблемного характера; – практические задания <p>– работа в малых группах, выполнение заданий проектного характера;</p> <p>- тестовые задания по соответствующим темам.</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>Экзамен</p>
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 5</i>

	учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	

3.1 Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины и включают материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Контрольно-измерительные материалы позволяют оценивать освоение умений и усвоения знаний по учебной дисциплине.

3.2 Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает:

- Текущий контроль
- Промежуточная аттестация

3.3 Контрольно-измерительные материалы включают:

3.3.1 Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде практических заданий, контрольных работ, тестирования.

Примерные задания


Тестовые задания.

Критерии оценки тестов

Результаты оцениваются следующим образом:

- «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;
- «удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;
- «хорошо» - 69-85 % правильных ответов;
- «отлично» - > 85 % правильных ответов

1. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 6</i>

А. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 Апреля 1997 г. № 490;

Б. Приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

В. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

Г. Закон о защите прав потребителя.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет.

Ответ: Д.

2. К индивидуальным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

А. Меблированные комнаты.

Б. Квартиры сдаваемые в наем

В. Дома сдаваемые в наем.

Г. Кемпинги.

Д. Коттеджи сдаваемые в наем.

Ответ: Б, В, Д.

3. Отметьте неверное утверждение. Гостиницы обладают следующими признаками:

А. Состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум.

Б. Предоставляют разнообразные гостиничные услуги.

В. Сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами.

Г. Не входят в категорию специализированных заведений.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет

Ответ: Д. 10

4. «Альпотели» это:

А. Отели на дорогах.

Б. Отели для длительного проживания.

В. Отели в центре города.

Г. Отели для бизнесменов.

Д. Отели в горах.

Е. Отели на берегу океана.

Ответ: Д.

5. К крупной гостинице – «курорт на воде» относится термин:

А. Ротель.

Б. Ботель.

В. Флотель.

Г. Флайтель.

Д. Отель – курорт.

Е. Пансионат.

Ответ: В.



6.К небольшой гостинице на воде» относится термин:

- А, Ротель.
 - Б. Ботель.
 - В. Флотель.
 - Г. Флайтель.
 - Д. Отель – курорт.
 - Е. Пансионат.
- Ответ: Б.

7. Передвижная гостиница вагон это:

- А, Ротель.
 - Б. Ботель.
 - В.Флотель.
 - Г.Флайтель.
 - Д.Отель – курорт.
 - Е.Пансионат.
- Ответ: А.

8. По размеру гостиницы делятся на (поставьте количество номеров):

- А.Малые –
 - Б.Средние –
 - В.Большие –
 - Г.Мега – отели-
- Ответ: А –до 150; Б -150 до 290; В - от 300 до 600; Г – более 600 номеров.

9. В России в систему категоризации гостиниц положены в основу:

- А.Рекомендации ЮНВТО.
 - Б.Всемирного банка.
 - В.ЮНЕСКО.
 - Г.Рекомендации ВТО.
 - Д.Все ответы верны.
 - Е.Правильного ответа нет.
- Ответ: А.

10. В мире существует единая классификация гостиниц?

- А.Да.
 - Б.Нет.
- Ответ: Б.

11. По количеству и качеству предоставляемых услуг система классификации гостиниц может быть:

- А. По часам
- Б. По звездам
- В.По книгам
- Г.По буквам
- Д.По разрядам
- Е. По пальцам



Ответ: Б.

12. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- А. Системы АА.
- Б. Звездная (Европейская классификация)
- В. Системы В&В.
- Г. Открытой системы.
- Д. Закрытой системы.

Ответ: Б.

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

- А. Греция.
- Б. Великобритания.
- В. США.
- Г. Италии и Израиле.
- Д. Франции, России, Австрии, Бельгии.

Ответ: Д.

14. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- А. Греции.
- Б. Великобритании.
- В. США.
- Г. Италии и Израиле.
- Д. Франции, России.
- Е. Австрии, Бельгии.

Ответ: Б.

15. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:


- А. Греции.
- Б. Великобритании.
- В. США.
- Г. Италии и Израиле.
- Д. Франции, России.
- Е. Австрии, Бельгии.

Ответ: А.

16. Самой распространенной классификацией является:

- А. Звездная.
- В. Система разрядов.
- Б. АА.
- Г. ААА.
- Д. Система букв.
- Е. Алмазов.

Ответ А.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 9</i>

17. Отметьте, какие из перечисленных ниже инвестиционных стратегий относятся к франчайзингу:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам ее управляет.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

Ответ: Б, В.

18. Франчайзинг это:

- А. Аренда гостиницы.
- Б. Покупка гостиницы в собственность.
- В. Коммерческая передача торгового знака, НОУ-ХАУ приемов и методов работы головной компании.
- Г. Объединение независимых компаний для решения общих маркетинговых целей.
- Д. Управление гостиницей по контракту.
- Е. Все ответы верны.

Ответ: В.

19. Крупнейшей гостиничной компанией в мире управляемой на основе договора франчайзинга является:

- А. Holiday Inn Worldwide
- Б. Hospitality Franchise System
- В. Hilton
- Г. Choice International
- Д. Accor E. Best Western

Ответ: Б.

20. Основные функции службы приема и размещения:

- А. Поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- Б. Услуги химчистки
- В. Контроль систем теплоснабжения
- Г. Контроль технического оборудования
- Д. Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- Е. Регистрация и размещение гостей

Ответ: Е.

21. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- А. Обслуживание гостей в номерах.
- Б. Бронирование номеров.
- В. Вопросы по организации презентаций.
- Г. Оказание услуг справочной службы.
- Д. Изучение и анализ потребности клиентов.
- Е. Прием, регистрация и размещение туристов по номерам.

Ответ: А.



22. Основные функции службы общественного питания:

- А. Оказание услуг связи.
- Б. Оказание бытовых услуг.
- В. Организация и обслуживание банкетов.
- Г. Анализ состояния гостиничного рынка.
- Д. Обслуживание туристов в номерах.
- Е. Контроль за работой системы кондиционирования.

Ответ: В.

23. К службе питания и напитков не относится:

- А. Кухня.
- Б. Обслуживания номерного фонда.
- В. Рестораны.
- В. Бары.
- Г. Банкетная служба.
- Д. Отдел стюардинга.
- Е. Все ответы верны.

Ответ: Б

24. Основные функции инженерно-технической службы:

- А. Услуги парикмахерской
- Б. Создание условий для функционирования электротехнических устройств
- В. Спортзал
- Г. Услуги портного
- Д. Торговые киоски
- Е. Контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

Ответ: Б.

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

- А. Портье
- Б. Посыльных
- В. Химчистки
- Г. Прачечной
- Д. Бронирования
- Е. Телефонных операторов.

Ответ: Д.

26. К дополнительным услугам относятся:

- А. Хранение ценностей багажа.
- Б. Отправка и получение писем и телеграмм.
- В. Медицинская помощь.
- Г. Организация продажи билетов на все виды транспорта.
- Д. Экскурсионное обслуживание.
- Е. Прокат автомобилей.

Ответ: Г, Д, Е



27.К бесплатным услугам относятся:

- А. Побудка к определенному времени.
- Б. Доставка цветов.
- В. Заказ мест в ресторанах города.
- Г. Доставка корреспонденции в номер.
- Д. Предоставление в номер посуды и столовых приборов.
- Е. Вызов такси.

Ответ: А, Г, Д.

28. Подтверждение на бронь необходимо для того, чтобы:

- А. Гостиница могла увеличить счет гостя.
- Б. Гостиница могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.
- В. Что бы клиент не мог отказаться от приезда.
- Г. Подтверждение на бронь явилось основанием для скидок клиенту.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет.

Ответ: Б.

29. Конкретный номер бронируется:

- А. Всем желающим.
- Б. Знакомым.
- В. Постоянным клиентам.
- Г. VIP-клиентам.
- Д. За дополнительную оплату.
- Е. За взятку

Ответ: А.

30. Разрешение на поселение:

- А. Документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- Б. Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- В. Документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- Г. Гарантия, что оплата произведена
- Д. Документ учета использования номерного фонда
- Е. Документ на получение ключа от номера


Ответ: В.

31. Согласно российской классификации гостиниц, номер «сюит» это:

А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 12</i>

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Е. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в здании круглогодичного функционирования; 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: Г.

32. Согласно российской классификации гостиниц, номер «люкс» это:

А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Е. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в здании круглогодичного функционирования; 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: А.

33. Согласно российской классификации гостиниц, номер «апартамент» это:


А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 13</i>

Е.Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек ,с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в здании круглогодичного функционирования; 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: В.

34.Согласно российской классификации гостиниц, номер «студия» это:

А.Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м²,рассчитанный на проживание одного - двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Е.Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек ,с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в здании круглогодичного функционирования; 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: Б.

35.Согласно российской классификации гостиниц, номер «второй категории» это:

А.Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м²,рассчитанный на проживание одного _ двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.


В. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

Д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Е.Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек ,с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в здании круглогодичного функционирования; 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: Д.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 14</i>

1. Критерии и показатели оценивания

Промежуточная аттестация (экзамен) осуществляется в форме устного ответа студента на два теоретических вопроса и ряда дополнительных (ситуационных) вопросов преподавателя.

Время выполнения задания – 45 минут для каждого студента.

Оборудование: бланки с устными вопросами.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Устный ответ.

Оценка "5" ставится, если студент:


Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей;

Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами, самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности, владеть деловым стилем общения, делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий; при ответе не повторять дословно текст учебных материалов; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, дополнительную литературу, первоисточники;

Самостоятельно, уверенно и безошибочно применять термины индустрии гостеприимства, применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию;

Оценка "4" ставится, если студент:

Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 15</i>

недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной деловой речи и сопровождающей письменной.

Ответ самостоятельный;

Наличие не грубых неточностей в изложении материала;

Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;

Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски.

Оценка "3" ставится, если студент:

Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала.

Материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно;


Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие;

Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;

Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов;

Отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебного материала, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 16</i>

Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении записей, первоисточников или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну-две грубые ошибки. Слабое знание о предмете; Только при помощи наводящих вопросов студент может уловить связи.

Оценка "2" ставится, если студент:

Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;

Не делает выводов и обобщений.

Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;

Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;


При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.

Имеются грубые смысловые ошибки в терминах и понятиях.

Не может самостоятельно составить определенный документ.

Список вопросов, вынесенных на экзамен


1. Основные исторические этапы развития индустрии гостеприимства.
2. Зарождение и развитие индустрии гостеприимства в Древнем мире и в Средние века.
3. Предыстория развития индустрии гостеприимства (до начала XIX в.).
4. История развития гостеприимства (начало XIX – начало XX вв.).
5. История развития гостеприимства (начало XX в. – середина XX в.).
6. История развития гостеприимства (с середины XX в. и до настоящего времени).
7. Основные факторы развития индустрии гостеприимства.
8. Современное состояние индустрии гостеприимства.
9. Международная гостиничная ассоциация.
10. Российская гостиничная ассоциация.
11. Национальные и международные цепи.
12. Международные гостиничные сети в РФ.
13. Основные понятия, особенности и характеристики гостиничных услуг.
14. Особенности услуг, их отличительные характеристики и специфика управления.
15. Классификация средств размещения.
16. Типология гостиниц.
17. Типология номерного фонда гостиницы.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 17</i>

18. Нормативные правовые акты РФ и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий и иных средств размещения.
19. Деятельность основных гостиничных служб.
20. Основные задачи и функции службы бронирования.
21. Основные задачи и функции службы приема и размещения.
22. Рабочие места службы приема и размещения.
23. Оснащение рабочего места сотрудника службы приема и размещения.
24. Основные задачи и функции службы эксплуатации номерного фонда.
25. Основные задачи и функции службы безопасности.
26. Основные задачи и функции инженерно-технической службы.
27. Вспомогательные службы гостиницы.
28. Виды завтраков, их характеристика.
29. Методы обслуживания при организации питания в гостиничных предприятиях и иных средств размещения.
30. Общая характеристика системы обслуживания на предприятиях общественного питания.
31. Классификация предприятий питания.
32. Организация питания в гостиницах.
33. Правила обслуживания гостей в номерах гостиниц.
34. Анимация в индустрии развлечений.
35. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.
36. Типология анимации.
37. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.
38. Правила профессионального представления (12 правил).
39. Правила приветствия и прощания (два основных правила), правила общения.

Практические задания

1. Приведите примеры позитивного и негативного воздействия политических, социальных, экономических и технологических факторов на рост гостиничных цепей в РФ.
2. Приведите примеры позитивного и негативного воздействия политических, социальных, экономических и технологических факторов на рост гостиничных цепей в мире.
3. Проанализируйте деятельность иностранных гостиничных и ресторанных компаний на территории РФ.
4. Проанализируйте деятельность иностранных гостиничных и ресторанных компаний в РФ.


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 18</i>

5. Укажите примеры (не менее трех) взаимосвязи между стратегиями маркетинга, финансов, управления персоналом, проявляющиеся в действиях международных гостиниц
6. Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи Holiday Inn, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.
7. Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи Marriott, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.
8. Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи Kempinski Hotels, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.
9. Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи Hilton, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.
10. Охарактеризуйте концепцию гостиничной цепи Hyatt Hotels, дайте свои предложения по ее совершенствованию в условиях кризиса.
11. Охарактеризуйте основные различия в развитии гостеприимства на Западе и на Востоке в Древнем мире (сущность, примеры).
12. Приведите примеры и охарактеризуйте самые необычные отели мира (не менее трех).
13. Приведите примеры и охарактеризуйте самые необычные отели РФ (не менее трех).
14. Приведите примеры и охарактеризуйте самые необычные отели г. Москвы (не менее трех).
15. Приведите примеры и охарактеризуйте самые необычные отели Московской области
16. Традиции современной индустрии гостеприимства (технологии обслуживания и управления), зародившиеся в Древнем мире
17. Традиции современной индустрии гостеприимства (технологии обслуживания и управления), зародившиеся в Средневековье.
18. Поясните следующие термины: караван-сарай, таверна, законы царя Хаммурапи, постоялый двор, гостиница, почтовые станции, à la carte, table d'hotê.
19. Современные виды обслуживания, предлагаемые в мировой индустрии гостеприимства, которые зародились в Древнем мире.
20. Современные виды обслуживания, предлагаемые в мировой индустрии гостеприимства, которые зародились в Средневековье.
21. Приведите исторические примеры влияния индустрии гостеприимства одной страны на развитие индустрии гостеприимства другой страны.

2. Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 19</i>

- образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>

Дополнительные источники:

1. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>
2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>