



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТис



ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б.1.В.ОД.6. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИСТВА

основной образовательной программы высшего образования – программы
прикладного бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело
Профиль: Гостиничное дело
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

| Должность | Подпись | Ученая степень и звание. Ф.И.О. |
|---------------|---------|------------------------------------|
| преподаватель | | Самшикуова М. Х. |

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:
(протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

| Должность | Подпись | Ученая степень и звание. Ф.И.О. |
|------------------|---------|------------------------------------|
| Секретарь Совета | | к. филос. н. Курбанова А.М. |

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

| Должность | Подпись | Ученая степень и звание. Ф.И.О. |
|-----------|---------|------------------------------------|
| Доцент | | к. филос. н. Курбанова А.М. |

1. Перечень индикаторов компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства»

В результате освоения учебной дисциплины «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен знать, уметь, владеть:

| № пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны: | | |
|------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | знать | уметь | владеть |
| 1. | ОК-6 | способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Сущность современных технологий формирования туристского и гостиничного продукта, направленного на удовлетворение потребностей клиента | Применять современные технологии формирования продукта на туристских и гостиничных предприятиях | Навыками формирования конкурентоспособного туристского и гостиничного продукта |
| 2 | ОПК-2 | способность организовывать работу исполнителей | Основы информационных и коммуникационных технологий для возможности разработки и реализации гостиничного продукта | Внедрять современные информационные и коммуникационные технологии для предоставления гостиничных услуг | Навыками разработки и реализации конкурентоспособного гостиничного продукта на основе информационно-коммуникационных технологий |
| 3 | ОПК-3 | готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность | Технологические процессы обслуживания, должностные обязанности персонала. Требования системы классификации гостиниц и других | Выполнять технологические процессы на туристских и гостиничных предприятиях. Организовать работу по подтверждению соответствия системе классифика- | Навыками осуществления контроля за выполнением технологических процессов и должностных обязанностей, организации работ по соответствию требованиям |

| | | | | | |
|---|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | средств размещения | ции гостиниц | системы классификации гостиниц |
| 4 | ПК-4 | готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | Особенности обслуживания клиентов в зависимости от национальных особенностей гостей, особенности взаимоотношений «клиент-персонал» | Выявлять потребности клиента и формировать гостиничный продукт в соответствии с изменяющимися требованиями клиентов | Навыками обслуживания клиентов в зависимости от их национальных особенностей и в соответствии с этим формировать персонифицированный гостиничный продукт |
| 5 | ПК-5 | способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения | Сущность технологий гостиничной деятельности | Внедрять и применять технологии в профессиональной деятельности | Современными технологиями гостиничной деятельности, направленных на удовлетворение потребностей клиентов |

2. Структурно-тематический план контроля уровня освоения компетенций в части, предусмотренной рабочей программой дисциплины

| Структура дисциплины | Вид контроля | Индекс оценочного средства (шифр дисциплины- №п/п) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Текущий контроль | | |
| Блок 1 | | |
| Тема 1.1. Современные технологии обслуживания в гостеприимстве: тенденции, проблемы, перспективы развития | Самостоятельная работа | Б1.В.ОД.6-1 |
| Тема 1.2. Технологии разработки и продвижения гостиничного продукта | Активность студентов на выездном занятии | Б1.В.ОД.6-1 |
| Тема 1.3. Планирование, организация и реализация процесса обслуживания | Устный опрос | Б1.В.ОД.6-1 |
| Тема 1.4. Формы и методы | Тестирование | Б1.В.ОД.6-2 |

| | | |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| продвижения гостиничного продукта | | |
| Тема 1.5. Организация и технологии гостиничной деятельности | Самостоятельная работа | Б1.В.ОД.6-1 |
| Тема 1.6. Инновационные технологии в гостиничной деятельности | Устный опрос | Б1.В.ОД.6-1 |
| Контроль по блоку 1 | Устный опрос Контрольная работа Самостоятельная работа Тестирование | |
| Промежуточная аттестация (зачет) | Письменный зачет | |

| Блок 2 Организация и технологии оказания различных гостиничных услуг | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Тема 2.1 Организация и технологии услуг развлечения | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-2 |
| Тема 2.2. Инновационные технологии в организации досуговой деятельности | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-2 |
| Тема 2.3. Организация и технологии деятельности предприятий питания | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-2 |
| Тема 2.4. Инновационные технологии в деятельности предприятий питания | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-2 |
| Тема 2.5. Организация и технологии деятельности транспортных предприятий, инновационные технологии в деятельности предприятий транспорта | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-2 |
| Тема 2.6. Организация и технологии экскурсионной деятельности | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-2 |
| Контроль по блоку 2 | Устный опрос Контрольная работа Самостоятельная работа Тестирование | Б.1.В.ОД.6-2 |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Промежуточная аттестация (экзамен) | Письменный экзамен | |
| Блок 3. Методическое и информационное обеспечение проектирования туристских услуг; методическое обеспечение расчетов стоимости туристских услуг и продуктов. | | |
| Тема 3.1. Калькуляция стоимости гостиничных услуг | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-3 |
| Тема 3.2. Калькуляция стоимости гостиничных услуг | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-3 |
| Тема 3.3. Маркетинговые коммуникации в гостиничной индустрии | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-3 |
| Тема 3.4. Маркетинговые коммуникации в гостиничной индустрии | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-3 |
| Контроль по блоку 3 | Устный опрос Контрольная работа Самостоятельная работа Тестирование | Б.1.В.ОД.6-3 |
| Блок 4 Технологии продвижения и реализации гостиничных услуг | | |
| Тема 4.1. Организация продаж в гостиницах | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-4 |
| Тема 4.2. Он-лайн продажи в гостиничных предприятиях | Активность студента на семинаре | Б.1.В.ОД.6-4 |
| Контроль по блоку 3 | Устный опрос Контрольная работа Самостоятельная работа Тестирование | Б.1.В.ОД.6-4 |
| Промежуточная аттестация (экзамен) | Устный экзамен | |

3. Оценочные средства по формам контроля:

| Текущий контроль | |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Индекс оценочного средства Б.1.В.ОД.6-1 | Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блок 1</i> <i>Блок 2</i> |
| Содержание задание для ежедневного контрольно-проверочного мероприятия | Вопросы для обсуждения, выносимые на семинар. |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Требования к выполнению задания | <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводится устно в виде собеседования 2. Время, отводимое на процедуру – плановое аудиторное занятие - семинар. 3. Использование технических средств – да. 4. Оценивается самостоятельная работа-подготовка к семинару. |
| Критерии оценки по содержанию и качеству | <p>0 – отсутствие студента на семинаре 0 – присутствие студента на занятии без проявления активности.</p> <p>1 - нет удовлетворительного ответа на вопросы, очень большое количество наводящих вопросов, 2— слабое раскрытие вопроса, ошибки в терминологии, использование конспекта, слабая ориентация по теме блока 3 –раскрытие вопроса с незначительными ошибками 4 - правильный, полный устный ответ на поставленный вопрос, владение терминологией, без использования конспекта, возможно наличие презентационного материала по теме блока</p> |
| Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур | <ol style="list-style-type: none"> 1. При обработке результатов оценочной процедуры используются оценочные графы в журнале преподавателя. 2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения занятия. <p>Форма представления – запись в электронном журнале.</p> |
| Индекс оценочного средства Б.1.В.ОД.6-2 | <p>Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины</p> <p><i>Темы 1.1-1.3. блока 1</i> <i>Темы 2.1-2.3 блока 2</i></p> |
| Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия | <p>Контрольная работа по темам блока 1,2 Каждая контрольная работа содержит 2 вопроса.</p> |
| Требования к выполнению задания | <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводится письменно в виде контрольной работы 2. Время, отводимое на процедуру – 45 минут 3. Использование технических средств – нет 4. Оценивается полнота раскрытия вопросов. |
| Критерии оценки по содержанию и качеству | <p>0 - отсутствие студента на контрольной работе 1 – работа не раскрывает сущности вопроса, отрывочные бессвязные термины по теме без смысловой привязки к вопросу 2 - ответ на меньшую часть вопросов, незнание нормативных документов, отсутствие ориентации в рассматриваемой проблематике. 3— удовлетворительное раскрытие вопросов, наличие ошибок в терминологии, недостаточная ориентация в рассматриваемой проблематике 4 – достаточное раскрытие вопросов с незначительными ошибками 5 – полное раскрытие вопросов, владение терминологи-</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | ей, хорошая ориентация в рассматриваемых проблемах |
| Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур | 1.Письменные замечания преподавателя по тексту работы. 2.Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 2 недель после контрольного срока сдачи работы. Форма представления – запись в электронном журнале. |
| Индекс оценочного средства Б.1.В.ОД.6-3 | Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блок 1</i> |
| Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия | Самостоятельная работа студента в виде докладов, творческих работ, презентационных материалов и др. по темам блока. |
| Требования к выполнению задания | 1. Наглядное представление презентационного материала, сообщения в виде докладов на семинарах 2. Время, отводимое на процедуру – плановое аудиторное занятие - семинар. 3. Использование технических средств – да. 4. Оценивается самостоятельная работа-подготовка материала по теме блока. |
| Критерии оценки по содержанию и качеству | 1. Доклад - правильный, полный устный ответ по рассматриваемой проблематике, творческий подход студента к рассматриваемой теме, аргументированность выводов и обобщений. 2. Презентационные материалы – полное наглядное представление теоретического материала по теме блока, владение терминологией и нормативной базой. Максимальное количество баллов - 5 |
| Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур | 1. При обработке результатов оценочной процедуры используются оценочные графы в журнале преподавателя. 2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения занятия. Форма представления – запись в электронном журнале. |
| Индекс оценочного средства Б.1.В.ОД.6-4 | Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блок 1</i> <i>Блок 2</i> |
| Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия | 10 тестовых вопросов в задании по темам блока 1,2 |
| Требования к выполнению задания | 1. Проводится письменно или с использованием ПК 2. Время, отводимое на процедуру – 30 мин 3. Использование технических средств – возможно ПК |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Критерии оценки по содержанию и качеству | 0 - Отсутствие студента на тестировании Каждый правильный ответ оценивается в 0,5 балла. |
| Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур | 1. При обработке результатов оценочной процедуры используется перечень тестовых вопросов с ответами. 2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры тестирования. Форма представления – запись в электронном журнале. |
| Промежуточный контроль | |
| Индекс оценочного средства Б.1.В.ОД.6-2 | Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блоки 1-2</i> |
| Содержание задания для промежуточного контрольно-проверочного мероприятия | Письменный экзамен. Количество билетов – 13 шт. Количество вопросов в билете – 3 вопроса |
| Требования к выполнению задания | 1. Проводится письменно в виде ответов на вопросы билета 2. Время, отводимое на процедуру – 1,5 час. 3. Использование технических средств – нет 4. Оценивается полнота раскрытия ответов на вопросы билета. |
| Критерии оценки по содержанию и качеству | Пороги оценок: Каждый ответ максимально оценивается в 6.6 баллов. Менее 10 баллов – «неудовлетворительно», ответы не раскрывают сущности вопроса, отрывочные бессвязные термины без смысловой привязки к вопросу, либо отсутствие ответов на вопросы 11-13 баллов – «удовлетворительно», ответ на меньшую часть вопросов, незнание нормативных документов, отсутствие ориентации в рассматриваемой проблематике. 14-17 баллов – «хорошо», достаточное раскрытие вопросов с незначительными ошибками 18-20 баллов – «отлично», полное раскрытие вопросов, владение терминологией, хорошая ориентация в рассматриваемых проблемах |
| Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур | Форма представления – запись в зачетно-экзаменационную ведомость. |

Содержание заданий в составе оценочных средств

| Индекс оценочного средства | Ключи, содержание задания |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Б.1.В.ОД.6-1 | Вопросы для обсуждения, выносимые на семинары. Перечень вопросов указан в РП дисциплины и рейтинг-плане. |
| Б.1.В.ОД.6-1 | <p>Примерные темы контрольных работ по блоку 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Эволюция гостеприимства. 2. История возникновения и развития гостиничного дела 3. Особенности сферы услуг 4. Законодательные основы гостиничного хозяйства 5. Перспективные направления развития гостиничной индустрии 6. Перспективы развития индустрии туризма и гостеприимства. 7. Факторы развития индустрии гостеприимства. 8. Современные тенденции развития рынка гостиничных услуг. 9. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. 10. Гостиничный продукт как комплекс услуг. 11. Перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. 12. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства. 13. Модели организации гостиничного бизнеса 14. Система франчайзинга в гостеприимстве 15. Система аутстаффинга в гостеприимстве 16. Гостиницы и иные средства размещения: понятие, характеристики 17. Международная система классификации гостиниц и иных средств размещения 18. Типология гостиниц и иных средств размещения 19. Функциональное назначение гостиниц и иных средств размещения 20. Нормативные документы в сфере гостиничного дела 21. Государственное регулирование гостиничного дела Маркетинг и индустрии гостеприимства <p>Примерные темы контрольных работ по блоку 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функциональное назначение гостиниц и иных средств размещения 2. Структура гостиничного предприятия, характеристика линейной, функциональной и смешанной систем управления 3. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения. 4. Характеристика основных и дополнительных служб гостиничного предприятия 5. Организация рабочих мест в гостинице (на примере каждой конкретной службы гостиницы) 6. Техническое оснащение рабочих мест (на примере каждой конкретной службы гостиницы) 7. Ценообразование в гостиничном деле 8. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений 9. Управление персоналом в гостеприимстве. 10. Этика делового общения 11. Особенности клиентоориентированного сервиса |

| | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> 12. Аудит качества обслуживания 13. Стандарты обслуживания в гостиничном деле 14. Планировочная структура участка гостиничного предприятия 15. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц 16. Характеристика общественной части гостиниц 17. Характеристика жилой части гостиниц 18. Проблемы модернизации гостиничного фонда 19. Характеристика инженерных систем гостиниц и иных средств размещения 20. Общая характеристика инженерного оборудования гостиниц и иных средств размещения 21. Телекоммуникационные системы гостиниц и других средств размещения 22. Технологическое оборудование для дополнительных служб гостиниц и других средств размещения 23. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц |
| Б.1.В.ОД.6 | <p>Доклады, творческие работы, презентационные материалы по темам блоков. Перечень тем указан в РП дисциплины и рейтинг-плане.</p> |
| | <p>Содержание заданий в составе оценочных средств</p> <p>Б.1.В.ОД.6.-2 Ситуационная задача (Case-study) на тему (по выбору учащегося):</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Туристка приобретает путевки в Испанию для себя и 12-летнего сына. Для получения шенгенской визы необходимо письменное согласие второго родителя на выезд ребенка в сопровождении матери, однако бывший муж, уклоняясь от алиментов, периодически меняет места работы и нахождение его в настоящее время неизвестно. Возможно ли решение этой проблемы? 2. Могут ли граждане России иметь более одного загранпаспорта. Если да, то в каких случаях? Если нет, то почему? 3. Если у туриста есть международная медицинская страховка, может ли он исключить из стоимости путевки оплату медицинской страховки, предлагаемой фирмой? 4. Предложите и аргументируйте структуру путеводителя (для иностранных туристов) страны, в которой вы проживаете. 5. Отправленная на отдых за рубеж вашим туристским предприятием группа туристов неожиданно оказалась в центре военных действий. На каких уровнях и за чей счет должен решаться вопрос об эвакуации данной группы туристов? Рассмотрите все возможные варианты. 6. Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность? 7. Турист приобрел путевку в туристской фирме. В договоре было указано, что к ней должна прилагаться программа обслуживания, но турист не обратил внимания на ее отсутствие при получении договора. Устно ему было обещано наличие у принимающей стороны диетического питания, спутникового телевидения и многое другое. На самом деле этих услуг не было. Турист написал претензию принимающей стороне, ко- |

| | | | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>тору ю та отказалась удовлетворять. Может ли турист рассчитывать на возмещение понесенного морального и материального ущерба? Если нет, то почему? Если да, то куда ему следует обратиться и что за этим последует?</p> <p>8. В туристскую фирму поступила письменная жалоба гражданки Ивановой, вернувшейся из поездки в Италию, на руководителя туристской группы Петрову. По ее словам, Петрова грубо отвечала на вопросы, не могла предоставить туристке нужную информацию и нецензурно выражалась в присутствии ее дочери. Какие действия необходимо принять туристской группе до суда и если дело пошло в суд в случае возмещения ущерба?</p> <p>9. В каком случае турист вправе требовать возмещения морального ущерба? Как определяется размер морального ущерба?</p> <p>10. Может ли обычный потребитель воспользоваться услугами системы Amadeus? Что необходимо для того, чтобы стать ее участником?</p> <p>11. Приведите примеры туристских выставок в России и за рубежом. Какие основные туроператоры принимают участие в этих выставках? Каким образом организовано стендовое пространство?</p> | | |
| | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="387 936 751 1429"> <p>Содержание оценочного листа</p> </td> <td data-bbox="751 936 1495 1429"> <p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленного ответа заявкам (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при ответе на задачу (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (2 балла).</i> <i>4. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p> </td> </tr> </table> | <p>Содержание оценочного листа</p> | <p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленного ответа заявкам (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при ответе на задачу (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (2 балла).</i> <i>4. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p> |
| <p>Содержание оценочного листа</p> | <p><i>Неявка – 0.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Соответствие представленного ответа заявкам (1 балл).</i> <i>2. Качество источников и их количество при ответе на задачу (1 балл).</i> <i>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (2 балла).</i> <i>4. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие тематике (1 балл).</i> <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p> | | |
| <p>Б.1.В.ОД.6-3</p> | <p>Тестирование (текущая аттестация)</p> <p>Блок 1</p> <p><i>1.1 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»</i></p> <p>К индивидуальным средствам размещения относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. стационарные фургоны 2. молодежные гостиницы; 3. кемпинги 4. бунгало <p><i>1.2 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»</i></p> <p>К коллективным средствам размещения относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. стационарные фургоны | | |

2. молодежные гостиницы
3. кемпинги
4. бунгало

1.3 Инструкция студенту: Выберите правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Вставьте пропущенные слова - «золотое правило» гостеприимства – это:
«Сохранение качества »

1. постоянство
2. услуга
3. товар
4. непостоянство

1.4 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Малые гостиницы должны иметь ...

1. не менее 50 номеров
2. не более 15 номеров
3. более 30 номеров
4. **не более 50 номеров**

1.5 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Минигостиницы должны иметь ...

1. не более 30 номеров
2. **не более 15 номеров**
3. более 3 номеров
4. более 15 номеров

1.6 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Определите минимальное количество номеров для коллективных средств размещения:

1. 3
2. 7
3. 10
4. **5**

1.7 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

К дополнительным не относятся услуги:

1. **Питания**
2. Спортивно-оздоровительные
3. **Размещения**
4. Анимационные

1.8 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какой законодательный акт закрепил официальную систему классификации гостиниц в Российской Федерации?

1. Конституция РФ
2. Уголовный кодекс
3. **Приказ Минкультуры России**

4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП)

1.9 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Укажите нормативный документ, в котором даны определения категорий номеров гостиниц:

1. ГОСТ Р 51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
2. ГОСТ Р 53997 – 2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» (от 22.08.2004)
4. Приказ министерства экономического развития и торговли РФ «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения»

1.10 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Определите характеристику категории номера «Сюит» согласно ГОСТ 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»:

1. номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях; он может быть использован для размещения двух человек, входящих в состав одной группы либо для размещения супружеской пары.
2. номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/ работы; к этой категории относятся однокомнатные номера, рассчитанные для проживания одного/ двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/ столовой/ кабинета.
3. номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное/ отдельные помещения/ помещения для отдыха и/ или работы; к этой категории относятся номера, состоящие из трех и более комнат (гостиной/ столовой/ кабинета и спальни) и имеющие дополнительный гостевой туалет.
4. номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдых; к этой категории относятся номера, состоящие из двух и более жилых комнат (гостиной/ столовой и спальни), имеющие кухонное оборудование.

1.11 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Укажите критерии классификации гостиничных предприятий:

1. месторасположение
2. уровень цен
3. функциональное назначение
4. емкость номерного фонда

1.12 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите первые предприятия гостиничной индустрии из предложенных:

1. Таверны
2. Постоялые дворы
3. Рюмочные
4. Почтовые станции

1.13 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Мотель – это средство размещения, расположенное

1. возле железнодорожного вокзала
2. вблизи автомагистрали
3. в центре населенного пункта
4. в деловой части города

1.14 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами - спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет – это:

1. ботель
2. флотель
3. ротель
4. мотель

1.15 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, предназначенных для предоставления туристам полного комплекса услуг, в том числе и размещения:

1. гостиничный комплекс
2. гостеприимный комплекс
3. государственный комплекс
4. все ответы верны

1.16 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Деятельность по подтверждению соответствия качества обслуживания в гостиницах установленным требованиям определяется как ... гостиниц.

1. Сертификация
2. Стандартизация
3. Систематизация
4. Сейсмизация

1.17 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выездной туризм - это выезд с постоянного места жительства людей...:

1. за пределы своего города
2. за пределы своей страны
3. на экскурсию в соседний город
4. на экскурсию в горы

1.18 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Внутренний туризм - это путешествия...:

1. иностранных граждан по России
2. граждан России по странам СНГ
3. **российских граждан по России**
4. иностранных граждан по странам СНГ

1.19 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Согласно ФЗ№ 132 «Об основах туристской деятельности в РФ» формированием туристского продукта занимаются:

1. физические лица
2. **туроператоры**
3. постояльцы гостиницы
4. туристы

1.20 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Продвижением и реализацией туристского продукта занимаются (согласно ФЗ№ 132 «Об основах туристской деятельности в РФ»)

1. физические лица
2. туристы
3. постояльцы гостиницы
4. **турагенты**

1.21 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Укажите минимальное количество номеров в гостинице, согласно российскому стандарту ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»:

1. **Не менее 10 номеров**
2. Не менее 15 номеров
3. Не менее 18 номеров
4. Не менее 20 номеров

1.22 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Укажите, по каким признакам классифицируются гостиничные номера:

1. **По числу мест**
2. По площади
3. **По количеству комнат**
4. По наличию в них дополнительного оснащения (компьютер, факс, микроволновая печь и т.д.)

1.23 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Укажите, что из перечисленного относится к специфическим чертам гостиничных услуг:

1. Возможность складирования
2. **Нематериальность**

3. Неизменное качество
4. **Подверженность человеческому фактору**

1.24 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Какая из перечисленных услуг согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» предоставляется в гостинице бесплатно:

1. Заказ железнодорожных и авиабилетов
2. Запись на прием к врачу
3. **Вызов скорой помощи**
4. Заказ блюд в номер

1.25 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите время, которое, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», являющимся единым расчетным часом:

1. 00:00 час. местного времени
2. 18:00 час. местного времени
3. 13:00 час. местного времени
4. **12:00 час. местного времени**

1.26 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Какой законодательный акт закрепил официальную систему классификации гостиниц в России?

1. Конституция РФ
2. Уголовный кодекс РФ
3. **Приказ Минкультуры России**
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП)

1.27 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите нормативные документы, в которых определены характеристики категорий номеров средств размещения:

1. **ГОСТ Р 51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»**
2. **ГОСТ Р 53997 – 2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»**
3. **Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» (от 22.08.2004)**
4. **Приказ Минкультуры России «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляемая аккредитованными организациями» (2012г)**

1.28 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите услуги, не входящие в стоимость номера?

1. **Услуги мини-бара**
2. Услуги по замене белья

3. Услуги по уборке номера
4. Услуги по доставке корреспонденции в номер

1.29 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите необходимое условие при организации размещения гостей в мотеле:

1. Стоянка для автомобилей
2. Мойка автомобилей
3. Наличие предприятий питания в мотеле
4. Все варианты правильные

1.30 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите основные критерии классификации средств размещения в РФ:

1. Индивидуальные
2. Коллективные
3. Семейные
4. Персональные

1.31 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите определение понятия «бунгало» согласно ГОСТ 51185-2008:

1. однокомнатный номер с ограниченным набором услуг.
2. номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат.
3. отдельные стоящие домики с кухонным оборудованием
4. номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком.

1.32 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Показателем, характеризующим интенсивность использования номерного фонда гостиницы за определенный период, является:

1. оборачиваемость
2. индекс прибыльности
3. посещаемость
4. индекс ликвидности номерного фонда

1.33 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Безбарьерный туризм можно определить как...:

1. безвизовый туризм
2. бесплатный туризм
3. туризм для людей с ограниченными возможностями
4. кругосветный туризм

1.34 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите из предложенных вариантов российские гостиничные сети:

1. Heliopark Group
2. Lotte Hotel Moscow
3. AZIMUT Hotels
4. Hilton Hotels & Resorts

1.35 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите из предложенных возможные типы организационных структур управления в гостинице.

1. линейная
2. функциональная
3. линейно-функциональная
4. все ответы верны

1.36 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите основные обязанности официанта в ресторане гостиницы:

1. знание меню
2. приём заказов, подача блюд
3. предоставление счёта гостям
4. **все ответы верны**

1.37 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Хостел можно определить как...– это:

1. лечебно-оздоровительная гостиница
2. дом отдыха
3. **молодежная гостиница**
4. приют для молодоженов

1.38 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Номер студия – это номер высшей категории, состоящий из _____ комнат(ы):

1. **одной**
2. двух
3. трех
4. четырех

1.39 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Номерной фонд – это общее количество _____ в средстве размещения:

1. номеров высшей категории
2. **номеров**
3. персонала, обслуживающего номера
4. помещений

1.40 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Укажите, что из приведенной ниже мебели входит в состав номера 1 категории:

1. ночной столик или тумбочка в расчете на одно место
2. мусорная корзина
3. шкаф для одежды
4. **письменный стол**

1.41 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и

нажмите кнопку «*Ответить*»

Выберите из предложенных основные критерии обеспечения безопасности туристов согласно ГОСТ Р 50644-2009:

1. сохранность имущества
2. нанесение ущерба окружающей среде
3. нанесение ущерба безопасности государства
4. нанесение ущерба духовным ценностям общества

1.42 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите из предложенных меры по обеспечению безопасности туристов согласно ГОСТ Р 50644-2009:

1. информирование об угрозах
2. страхование жизни
3. обеспечение профилактики заболеваний
4. аттестация оборудования туристской индустрии

1.43 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите критерии отнесения средств размещения к категории «Малая гостиница, малый отель» согласно ГОСТ 54606-2011:

1. малое средство размещения с номерным фондом от 15 до 50 номеров
2. малое средство размещения с номерным фондом от 16 до 50 номеров
3. малое средство размещения с номерным фондом от 10 до 50 номеров
4. малое средство размещения с номерным фондом от 5 до 50 номеров

1.44 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите критерии отнесения средств размещения к категории «Мини-гостиница, мини-отель» согласно ГОСТ 54606-2011:

1. малое средство размещения с номерным фондом от 5 до 20 номеров
2. малое средство размещения с номерным фондом от 3 до 15 номеров
3. малое средство размещения с номерным фондом от 5 до 15 номеров
4. малое средство размещения с номерным фондом от 1 до 5 номеров

1.45 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Малые средства размещения разделяют на следующие группы согласно ГОСТ 54606-2011:

1. мини-гостиницы
2. малые отели
3. меблированные комнаты
4. гостевые комнаты

1.46 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

К услугам малых средств размещения согласно ГОСТ 54606-2011 относятся:

1. прием и размещение туристов с режимом работы не менее 12 час.
2. прием и размещение туристов с круглосуточным режимом работы
3. ежедневная уборка номера
4. ежедневная смена белья

1.47 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

К услугам мебелированных комнат согласно ГОСТ 54606-2011 относятся:

1. прием и размещение туристов с режимом работы не менее 8 час.
2. прием и размещение туристов с круглосуточным режимом работы
3. ежедневная уборка номера
4. уборка жилой комнаты к каждому заезду

1.48 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

В дополнительные услуги входит:

1. услуга размещения
2. услуга батлера
3. экскурсионные услуги
4. услуги прачечной

1.49 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Международная классификация гостиниц и других средств размещения предусматривает:

1. обозначение категории флажками
2. **обозначение категории звездами**
3. обозначение категории цифрами
4. обозначение категории буквами

1.50 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите услуги, которые гостиница предоставляет гостям бесплатно, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг» №490:

1. доставка в номер корреспонденции при её получении
2. предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов
3. **вызов скорой помощи**
4. нет правильного ответа

1.51 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Обязательным для всех категорий российских гостиниц является оказание таких медицинских услуг, как вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой согласно...

1. ГОСТ Р 51185-2008
2. **Правилам предоставления гостиничных услуг**
3. ГОСТ Р 5194-1997
4. Нет правильного ответа

1.52 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Сертификация средств размещения на присвоение определенной категории производится в ...

1. **3 этапа**
2. 2 этапа
3. Одномоментно
4. 4 этапа

1.53 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, пищей, а также на организацию их досуга называется...

1. индустрия гостеприимства
2. маркетинг
3. анимационный сервис
4. ресторанный сервис

1.54 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите наиболее полные ответы, обозначающие категории номеров в гостинице:

1. 스위트, апартамент, люкс, студия
2. первая, вторая, третья, четвертая, пятая;
3. люкс, вторая, третья, четвертая, пятая;
4. высшая, первая, вторая, третья, четвертая, пятая

1.55 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

В каком документе сказано «Исполнитель вправе заключить договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки исходя от потребителя. В случае опоздания потребителя, с него взимается за бронирования, за простой номер, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа оплатить бронь его размещения проходит в порядке общей очереди»:

1. в Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ от 25 апреля 1997г. №490
2. в Правилах предоставления ресторанных услуг в РФ от 28 ноября 2000г. №103043
3. в Правилах предоставления транспортных услуг в РФ от 26 декабря 1995г. №430
4. в Правилах предоставления услуг в гостеприимстве РФ от 5 марта 2002г. №522

1.56 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

К бесплатным услугам в гостинице относятся:

1. побудка к определенному времени
2. доставка цветов
3. доставка корреспонденции в номер
4. предоставление в номер блюд и кулинарных изделий

1.57 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Предоставляются потребителю за дополнительную плату указанные ниже услуги:

1. мелкий ремонт одежды
2. побудка к определенному времени
3. пользование медицинской аптечкой

4. доставка в номер корреспонденции
- 1.58 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

К конфиденциальной информации в гостиницах относятся:

1. домашние телефоны сотрудников
2. номер телефона и комнаты гостя
3. номер телефона справочной службы
4. телефон службы доверия

- 1.59 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Услуга по перевозке туриста от места прибытия (аэропорт, ж/д вокзал и т.д.) до гостиницы называется:

1. транзит
2. экскурсия
3. тур
4. трансфер

- 1.60 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Гость для гостиницы это:

1. неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;
2. потребитель продукта розничной торговли, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;
3. нет правильных ответов
4. отделимая часть гостиничного продукта в туризме

- 1.61 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Гостиница, специализирующаяся на размещении деловых людей называется:

1. бизнес-центр
2. апарт-отель
3. бизнес-класс
4. бизнес-отель

- 1.62 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите названия гостиничных сетей из предложенных:

1. «Мариотт»
2. «Хилтон»
3. «Беверли»
4. «Джонсон энд Джонсон»

- 1.63 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Понятие «Rack Rate» – это:

1. официальные цены туроператора
2. официальные цены турфирмы
3. «цена от стойки» в гостинице

4. официальные цены авиаперевозчиков

1.64 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

В Российской Федерации система сертификации гостиниц носит:

1. обязательный характер
2. **добровольный характер**
3. обязательный характер, но только в центре крупных городов.
4. все ответы неверны.

1.65 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Гостиницы, предназначенные для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки- это:

1. целевые гостиницы
2. курортные гостиницы
3. **транзитные гостиницы**
4. апартаменты

1.66 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Загрузка гостиницы зависит от:

1. загрузка гостиницы зависит от сезона
2. деловой активности в данном районе
3. экономической и политической ситуации
4. **все ответы верны**

1.67 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Какие этапы включает в себя гостевой цикл:

1. **заезд, который включает в себя регистрацию гостя и его размещение**
2. **проживание в гостинице**
3. **выезд гостя**
4. нет верного ответа

1.68 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберете неправильный ответ:

1. **в Российских гостиницах принимают к оплате наличными рубли, доллары и евро**
2. **в Российских гостиницах принимают только рубли и доллары**
3. в Российских гостиницах принимают к оплате только рубли
4. **в Российских гостиницах принимают только рубли и евро**

1.69 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

При сертификации гостиницы для присвоения ей определенной категории учитывают требования, предъявляемые к:

1. **номерному фонду, помещениям для предоставления услуг питания, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг;**
2. **оснащению мебелью, общественным помещениям;**
3. **зданию и прилегающей к нему территории;**
4. **техническому оборудованию, предметам санитарно-технического**

оснащения номера

1.70 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

К **особенностям гостиничных услуг** относятся:

1. неограниченная возможность хранения услуги
2. **широкое участие персонала в производственном процессе**
3. **сезонный характер спроса**
4. **взаимозависимость гостиничных услуг и цели путешествия**

1.71 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Определите тип гостиницы по назначению, если известно, что месторасположения – морское побережье, наличие SPA-услуг:

1. гостиница делового назначения
2. мотель
3. **курортная гостиница**
4. гостиница типа кондоминимум

1.72 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Наименование нормативных документов, устанавливающего общие требования к средствам размещения и предоставленным в них услугам:

1. **Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи" (50%)**
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ №490.
3. **ГОСТ Р 51185-2008 «Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования» (50%)**
4. Федеральный закон N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

1.73 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Загрузка гостиницы зависит от следующих факторов:

1. **сезона (34%)**
2. **экономической ситуации в стране (33%)**
3. **политической ситуации в стране размещения (33%)**
4. наличия свободных номеров

1.74 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ №490», единым расчетным часом в гостинице является:

1. 10:00 часов текущих суток по местному времени
2. **12:00 часов текущих суток по местному времени**
3. 14:00 часов текущих суток по местному времени
4. 16:00 часов текущих суток по местному времени

1.75 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Современные телекоммуникационные технологии дают возможность

гостям:

1. воспользоваться услугами Интернета
2. воспользоваться услугами электронной почты
3. воспользоваться косметическими принадлежностями
4. воспользоваться кондиционером

1.76 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:

1. обученным персоналом
2. высококвалифицированными специалистами в области питания
3. современными моющими средствами
4. современными видами уборочных машин

1.77 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Вручение корреспонденции гостям должно осуществляться:

1. в гостиницах 3 и 4 звезд
2. в гостиницах 4 и 5 звезд
3. в гостиницах 5 звезд
4. в гостиницах всех категорий

Блок 2

2.1 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите из представленных номеров тот, который предполагают одностороннее размещение:

1. Double twin
2. Triple
3. **Single**
4. Junior suit

2.2 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите правильные характеристики номера «Дуплекс»

1. Номер со спальными местами, соединяющийся между собой внутренними дверями;
2. **Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах;**
3. Номер со спальным местом на одного человека;
4. Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальное место и отдельное помещение с кухонным уголком.

2.3 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Определите отличие номера «Студия» от «Апартаменты»?

1. В студии несколько комнат и кухня, а в апартаментах одна большая комната и кухонный уголок;
2. **В студии одна комната и нет кухонного уголка, а в апартаментах наоборот;**

3. В студии одна комната с кухонным уголком, а в апартаментах несколько жилых комнат и кухонный уголок;
4. Эти номера не имеют различий.

2.4 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Аббревиатура нормативного документа «СНиП» расшифровывается как:

1. Санитарные нормы и правила
2. **Строительные нормы и правила**
3. Система нормативных правил
4. Нет правильного ответа

2.5 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Соотнесите определение с понятием «Only bad»:

1. только завтрак
2. все включено
3. полупансион
4. **только размещение**

2.6 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Соотнесите определение с понятием «Bed and breakfast»:

1. **только завтрак**
2. все включено
3. полупансион
4. только размещение

2.7 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Соотнесите определение с понятием «All inclusive»:

1. только завтрак
2. **все включено**
3. полупансион
4. только размещение

2.8 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

В структуру административно-хозяйственной службы входят следующие штатные единицы:

1. шеф повар
2. **горничная**
3. портье
4. **супервайзер**

2.9 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Выберете функции службы питания:

1. прием туристов прибывших в гостиницу
2. **решение вопросов по обслуживанию банкетов и приемов**
3. **обслуживание гостей на предприятии питания в гостинице**
4. подведение общих итогов дня

2.10 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите службу гостиницы, занимающуюся разработкой бонусных программ, системой скидок и ценообразованием?

1. инженерная
2. финансовая
3. **коммерческая**
4. служба ночного аудита

2.11 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите из композиционных схем планирования наиболее распространенную в гостиницах:

1. секционная
2. центрическая
3. **смешанная**
4. коридорная

2.12 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите цель проведения ночного аудита в гостинице:

1. максимизация контактов с реальными и потенциальными клиентами
2. анализ конкурентов на рынке
3. решение вопросов кадрового обеспечения
4. **проверка суточного отчета гостиницы**

2.13 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите службу, к которой можно отнести должность горничной:

1. служба приёма и размещения
2. служба питания
3. служба обслуживания номерного фонда
4. **административно-хозяйственная служба**

2.13 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Подразделением, не входящим в состав службы эксплуатации номерного фонда, является:

1. прачечная
2. служба горничных
3. хозяйственная служба
4. **сервисная служба**

2.14 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Консьерж – это работник службы....

1. по обслуживанию номерного фонда
2. кадровой
3. коммерческой
4. **приема и размещения**

2.15 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите службу, обеспечивающую функционирование систем энергообеспечения, кондиционирования, теплоснабжения в гостинице:

1. сервисная
2. инженерно-техническая
3. административно-хозяйственная
4. управленческая

2.16 *Инструкция студенту:* Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите категории номеров, которые по российской классификации могут иметь две и более комнат

1. **сьюит**
2. **апартаменты**
3. **люкс**
4. номер 1-й категории

2.17 *Инструкция студенту:* Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите должностное лицо, возглавляющее работу гостиничного комплекса:

1. коммерческий директор
2. исполнительный директор
3. коммерческая служба
4. **генеральный директор**

2.18 *Инструкция студенту:* Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Все гостиничные службы можно подразделить на:

1. контактные и ситуативные
2. контактные и дистанционные
3. **контактные и неконтактные**
4. дистанционные и удаленные

2.19 *Инструкция студенту:* Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Проект гостиничного объекта обязательно должен содержать:

1. Кадастровый план участка
2. **Генеральный план участка**
3. Строительный план участка
4. Все ответы верны

2.20 *Инструкция студенту:* Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Персонал контактных служб должен:

1. **иметь опрятный и привлекательный внешний вид**
2. **быть коммуникабельным и располагающим к контакту**
3. быть старше 35 лет
4. **иметь безупречную манеру поведения**

2.21 *Инструкция студенту:* Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Генеральный план участка под строительство гостиничного предприятия пред-

ставляет собой:

1. **горизонтальную проекцию вида сверху всего участка**
2. смешанную проекцию вида сверху всего участка
3. вертикальную проекцию вида сверху всего участка
4. многоуровневую проекцию вида сверху всего участка

2.22 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Работники индустрии гостеприимства должны иметь:

1. **соответствующее образование**
2. определенный возраст
3. **грамотную речь**
4. **профессиональные компетенции**

2.23 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

В гостинице различают следующие потоки:

1. **Внутренние, входные и выходные**
2. Внутренние и внешние
3. Внутренние, внешние и выходные
4. Входные и выходные

2.24 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите из перечисленного коммуникации, не относящиеся к горизонтальным коммуникациям в гостинице:

1. Коридоры
2. Холлы
3. **Лестницы**
4. Галереи

2.25 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите масштаб изображения генерального плана участка под строительство средства размещения:

1. **1:500**
2. **1:1000**
3. 1:10000
4. 1:100

2.26 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите правильный вариант из представленных видов виз:

1. Рабочая
2. Туристическая
3. Деловая
4. **Все ответы верны**

2.27 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Общественная и жилая части гостиницы находятся в одном здании, такая система застройки называется:

1. **Центрической**

2. **Централизованной**
3. Блочной
4. Смешанной

2.28 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

На генеральном плане участка под строительство средства размещения изображают следующие элементы:

1. Здания
2. Сооружения
3. Проходы, проезды
4. Участки озеленения

2.29 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Требования, предъявляемые к генеральным планам участка под строительство гостиничного предприятия:

1. санитарные
2. функциональные
3. противопожарные
4. эстетические

2.30 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

На участке гостиничного предприятия можно выделить следующие зоны:

1. отдыха (зеленых насаждений)
2. общественная
3. спортивно-оздоровительная
4. жилая

2.31 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Объемно-планировочное решение — это:

1. **взаиморасположение помещений на этажах, соединенные коммуникационными помещениями в определенную форму — здание.**
2. взаиморасположение помещений на этажах, соединенные коммуникационными помещениями в определенную форму — стеллу.
3. взаимоисключение помещений на этажах, соединенные коммуникационными помещениями в определенную форму — здание.
4. взаиморасположение холлов на этажах, соединенные коммуникационными помещениями в определенную форму — здание.

2.32 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Композиционные схемы – это:

1. сочетание генеральных планов предприятий
2. **сочетание планировочных решений (помещений)**
3. сочетание организационных решений (помещений)
4. сочетание зон отдыха и зеленых насаждений

2.33 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

К административным помещениям в гостиницах относят:

1. парикмахерские салоны
2. бары
3. **вестибюли со всеми входящими в него помещениями и коммуникациями**
4. залы для заседания

2.34 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Завтрак, состоящий преимущественно из булочки и кофе (чая) и характерный для городских отелей называется:

1. **континентальный**
2. европейский
3. минибарный
4. узкий

2.35 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Определите обязанности Bellmen:

1. звонарь
2. посудомойка
3. дежурный по этажу
4. **носильщик багажа**

2.36 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

К жилым помещениям в гостинице относятся:

1. вестибюли
2. административные помещения
3. помещения общественного значения
4. **номера всех категорий**

2.37 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Целевым назначением коммерческой службы гостиницы является:

1. несение ответственности за максимальный уровень чистоты гостиницы
2. **анализ результатов финансовой и хозяйственной деятельности гостиничного предприятия**
3. проверка корреспонденции гостей
4. **взаимодействие с турфирмами, менеджерами крупных предприятий**

2.38 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

К горизонтальным коммуникациям в гостинице относят:

1. номера эконом класса
2. служебные помещения
3. лифты
4. **коридоры**

2.39 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

К объектам безопасности в гостиницах относят:

1. **материальные ценности**
2. **человеческие ресурсы**

3. информационная безопасность

4. интеллектуальная безопасность

2.40 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Службу безопасности возглавляет:

1. заместитель генерального директора по безопасности
2. генеральный директор
3. менеджер по безопасности
4. главный инженер по безопасности

2.41 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите сферы проявления угроз безопасности:

1. экономические, военные, политические
2. технологические, внутренние, пожароопасные
3. социально-экономические, техногенные, природные
4. природные, сферы экономической деятельности

2.42 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите формы существования службы безопасности в гостиничном предприятии:

1. ЧОП
2. штат гостиничного предприятия
3. ИП
4. частное сыскное бюро

2.43 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Выберите основные цели системы безопасности:

1. организации охраны и режима доступа на территорию гостиницы
2. выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение и уничтожение угроз
3. обеспечение личной безопасности руководителя, отражение и уничтожение угроз
4. выявление и уничтожение источника утечки конфиденциальной информации

2.44 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

К способам охраны гостиничного предприятия можно отнести:

1. охрана патрулированием
2. охрана с помощью технических средств
3. комбинированная охрана
4. все ответы верны

2.45 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Инженерно-техническая служба состоит из следующих сотрудников:

1. электрик
2. портье
3. ландшафтный архитектор

4. лифтер

2.46 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Тип питания в гостинице, включающий 3-х разовое питание, напитки (иногда это могут быть только напитки местного производства, а иностранные продаются за дополнительную стоимость), называется:

1. All inclusive
2. B&B
3. FB
4. Ultra All inclusive

2.47 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

На первом этаже гостиниц обычно расположены:

1. Лобби-бар
2. Служба приема и размещения
3. Служба консьержей
4. Зона лобби

2.48 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Главный инженер в инженерно-технической службе выполняет функции:

1. организует проведение различных видов ремонтных работ
2. проводит ремонтные работы
3. руководит установкой, паспортизацией и аттестацией оборудования
4. контролирует качество выполнения работ

2.49 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите из предложенных основные входы в гостиницу:

1. вход в ресторан
2. главный вход
3. вход в номера класса люкс
4. служебный вход

2.50 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

К основным обязанностям шеф-повара в ресторане при гостинице относятся:

1. предоставление меню гостям ресторана
2. приготовление блюд по сборнику рецептов
3. контроль за производственными процессами, происходящими на кухне ресторана
4. нет правильного ответа

2.51 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Укажите, кто из персонала не относится к службе эксплуатации номерного фонда:

1. Горничная
2. Кастелянша
3. Супервайзер

4. Консьерж

2.52 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

В обязанности швейцара входит:

1. показ аварийного выхода
2. рассказать гостю о порядке пользования мини-баром
3. доставка багажа в номер
4. **встреча и приветствие гостя при входе в гостиницу**

2.53 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Служба приема и размещения располагается:

1. на втором этаже слева от лифта
2. **на первом этаже**
3. на территории лобби-бара
4. на пятом этаже

2.54 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Текущая работа администратора службы приема и размещения:

1. поднос багажа
2. **побудка гостей**
3. **проверка списков приезжающих гостей**
4. уборка номеров

2.55 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Служба приема и размещения функционирует ...

1. **круглосуточно**
2. только в дневное время
перерывами (с 07:00 до 00:00 с 02:07)
3. с перерывом на обед и на ночь

2.56 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Техническое оснащение службы приема и размещения включает:

1. **факс, ксерокс, принтер, цифровая многоканальная телефонная станция**
2. **детектор для просмотра денег, компьютер, терминал для кодирования ключей**
3. **лазерный принтер профессиональный для печатания счетов**
4. **авторизационная машина для проката кредитных карт**

2.57 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Служба приема и размещения связана со следующими службами:

1. **службой питания**
2. **административно-хозяйственной**
3. **коммерческой**
4. нет правильного ответа

2.58 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите*

кнопку

«Ответить»

Выберите гостевой цикл, выстроенный в правильном порядке и включающий все этапы:

1. бронирование - заезд – проживание - выезд
2. проживание – выезд
3. расчет – проживание – выезд – бронирование – учет
4. выезд – проживание – бронирование – заезд

2.59 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку*

«Ответить»

Различают понятия, относящиеся к службе приема и размещения:

1. Front Office, Front Desk
2. Front Room, Back Room
3. Forward Stage, Backward Stage
4. Registration Desk, Back Desk

2.60 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку*

«Ответить»

Первое впечатление гостя о гостинице зависит от службы:

1. приема и размещения
2. горничных
3. питания
4. обслуживания в номерах

2.61 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку*

«Ответить»

Выберите службы гостиницы, относящиеся к контактными:

1. инженерно-техническая служба
2. служба маркетинга
3. служба приема и размещения
4. служба безопасности

2.62 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку*

«Ответить»

Среднесуточная стоимость номера – это:

1. отношение полученного дохода к количеству сданных номеров за сутки
2. сумма доходов от номеров за месяц
3. отношение количества сданных номеров к имеющимся в наличии
4. сумма сданных и свободных номеров

2.63 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Швейцар – это:

1. житель швейцарии
2. тот, кто встречает и провожает гостей гостиницы
3. сторож
4. продавец швейцарских часов

2.64 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Профессиональное объединение консьержей называется:

1. золотые ключи
2. золотое руно
3. золотые этажи
4. золотые люди

2.65 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите случаи, когда нельзя принимать багаж в камеру хранения гостиниц:

1. Багаж слишком крупный
2. Клиент временно покидает гостиницу
3. **Багаж вызывает подозрения**
4. Постоянный клиент хочет оставить часть вещей в камере хранения

2.66 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Формирование счета гостя за основные и дополнительные услуги в гостинице осуществляется в:

1. ехнической службе
2. коммерческой службе
3. **службе приема и размещения**
4. административной службе

2.67 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:

1. **принципе самообслуживания**
2. единой цене
3. минимизации отходов
4. минимизации расходов

2.68 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Основополагающими моментами при обслуживании гостя являются:

1. **быстрота обслуживания**
2. **точность исполнения заказа**
3. **предвосхищение желаний гостя**
4. возможность неисполнения услуги

2.69 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Профессиональная культура связана с показателями:

1. **личностью работника**
2. внешним видом работника
3. **самосовершенствованием профессиональных компетенций**
4. финансовым положением сотрудника

| | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Б.1.В.ОД.6- | <p>2.70 <i>Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»</i> Стандарты обслуживания в гостиничном деле применимы к следующим показателям:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. обслуживание гостей 2. внешний вид работников 3. расстановка мебели в номере 4. этика общения <p>2.71 <i>Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»</i> Клиентоориентированный сервис в гостеприимстве складывается из следующих показателей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. глубокое понимание потребностей гостей 2. эффективное удовлетворение пожеланий гостей 3. работа с различными категориями гостей 4. совершенствование работы финансовых показателей гостиницы <p>2.72 <i>Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»</i> Этика делового общения в гостиничном деле заключается в:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. возможном употреблении жаргоновой лексики 2. результативности общения 3. взаимном понимании интересов сторон 4. заключении договоров и контактов <p>2.73 <i>Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»</i> Необходимыми навыками работников гостиничного предприятия являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникабельность 2. Знание иностранных языков 3. Приятная внешность 4. Быть не замужем / не женатым <p>2.74 <i>Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»</i> Выберите качества, которыми должен обладать портье:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. коммуникабельность 2. стрессоустойчивость 3. спортивное телосложение 4. культура речи <p>2.75 <i>Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»</i> К клиентоориентированным службам в гостинице не относится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. служба дворецких 2. служба консьержей 3. служба горничных 4. guest relation |
| | Промежуточная аттестация (экзамен) |

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятие гостеприимства, его роль в индустрии туризма.
2. Основные понятия и термины гостиничного дела.
3. История становления и развития гостиничного дела в мире и России.
4. Общая характеристика нормативных документов в сфере гостиничного дела.
5. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Российской Федерации.
6. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
7. Интеграционные процессы в мировой гостиничной индустрии.
8. Международная система классификации гостиниц и иных средств размещения, особенности национальных систем классификации.
9. Основные типы гостиниц и иных средств размещения.
10. Понятие «Услуги», основные черты.
11. Структура гостиничного предприятия, общая характеристика служб, их взаимосвязь.
12. Виды структур управления гостиничным предприятием, их характеристика.
13. Основные и дополнительные службы гостиниц и иных средств размещения.
14. Коммерческая служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
15. Организация рабочих мест коммерческой службы, техническое оснащение.
16. Служба приема и размещения гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
17. Организация рабочих мест службы приема и размещения, техническое оснащение.
18. Административно-хозяйственная служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
19. Организация рабочих мест административно-хозяйственной службы, техническое оснащение.
20. Служба питания гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
21. Организация рабочих мест службы питания, техническое оснащение.
22. Служба безопасности гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
23. Организация рабочих мест службы безопасности, техническое оснащение.
24. Инженерная служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
25. Организация рабочих мест инженерной службы, техническое оснащение.
26. Анимационная служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
27. Организация рабочих мест анимационной службы, техническое оснащение.
28. Характеристика основных и дополнительных услуг средств размещения, особенности их предоставления.
29. Номерной фонд средств размещения, классификация номеров, особенности архитектурных решений.
30. Основные типы архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.
31. Планировочная структура гостиничного предприятия - особенности содержания генерального плана, системы застройки.
32. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц – жилая и общественная части, композиционные схемы.
33. Характеристика общественной части гостиничного предприятия.
34. Характеристика жилой части гостиничного предприятия.

| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>35.Характеристика инженерного оборудования гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>36.Характеристика телекоммуникационных систем гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>37.Характеристика профессионального технологического оборудования гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>38.Особенности оформления жилых и общественных помещений гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>39.Клиентоориентированный сервис в работе гостиничных предприятий и иных средств размещения.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|