

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.07.2023 16:55:41
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДИС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент в ресторанном и гостиничном бизнесе

Квалификация выпускника: бакалавр

Год набора: 2023

Автор-составитель: Гренков Е.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	4
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	5
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	14

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Консьерж-сервис» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам
	ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными лицами
	ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического цикла обслуживания с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-5 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	ПК-5.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-5.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями и требованиями безопасности
	ПК-5.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	ПК-4	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-4.1. - способы организации встреч, переговоров, презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам;
			<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-4.2. - разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными лицами;
			<i>3 Этап – Владеть</i> ПК-4.3. - английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического цикла обслуживания с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.
2.	ПК-5	Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-5.1 - способы проведения приемов и сервисного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных потребностей;
			<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-5.2. - осуществлять приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями и требованиями безопасности;
			<i>3 Этап – Владеть:</i> ПК-5.3. - навыками проведения контроля и оценки качества товаров и услуг.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	ПК-4	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-4.1. - способы организации встреч, переговоров, презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам; <i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-4.2. - разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными лицами; <i>3 Этап – Владеть</i> ПК-4.3. - английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического цикла обслуживания с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.	Зачет Оценка «ЗАЧТЕНО»: 1. Усвоение программного материала. 2. Выполнение практических заданий и самостоятельной работы за семестр. 3. Задания выполнены правильно более чем на 80 %. 4. Точность и обоснованность выводов. 5. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы. Оценка «НЕ ЗАЧТЕНО»: 1. Незнание значительной части программного материала 2. Невыполнение практических заданий и самостоятельной работы за семестр. 3. Правильно выполнено меньше 50 % заданий. 4. Грубые ошибки при выполнении практических заданий и самостоятельной работы. 5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. 6. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
2.	ПК-5	Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-5.1 - способы проведения приемов и сервисного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных потребностей; <i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-5.2. - осуществлять приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями и требованиями безопасности; <i>3 Этап – Владеть:</i> ПК-5.3. - навыками проведения контроля и оценки качества товаров и услуг.	Оценка «ЗАЧТЕНО»: 1. Усвоение программного материала. 2. Выполнение практических заданий и самостоятельной работы за семестр. 3. Задания выполнены правильно более чем на 80 %. 4. Точность и обоснованность выводов. 5. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы. Оценка «НЕ ЗАЧТЕНО»: 1. Незнание значительной части программного материала 2. Невыполнение практических заданий и самостоятельной работы за семестр. 3. Правильно выполнено меньше 50 % заданий. 4. Грубые ошибки при выполнении практических заданий и самостоятельной работы. 5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. 6. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,
НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ
КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный опрос

Тема 1. Услуги гостиниц и туристских комплексов

Вопросы для устного опроса:

1. Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров.
2. Международные и российские гостиничные цепи.
3. Модели международных гостиничных цепей.

Тема 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда

Вопросы для устного опроса:

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции.
2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
3. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
4. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников.
5. Организация работы консьержей, ранеров, беллманов.

Тема 3. Организация работы прачечной и химчистки

Вопросы для устного опроса:

1. Контроль обеспеченности гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы
2. Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Тема 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания

Вопросы для устного опроса:

1. Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг.
2. Предоставление услуг сервис-бюро и спра. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг.
3. Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания.
4. Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения.

Тема 5. Организация питания в гостинице

Вопросы для устного опроса:

1. Предприятия питания в гостиницах: виды и типы, функциональное назначение, классификация. Особенности обслуживания гостей в ресторане, в баре, в номере гостиницы.

2. Ресторан как подразделение гостиницы. Виды меню: «счастливый час», со свободным выбором блюд, женское, заказных блюд, «шведский стол», бизнес –ланч, комплексное меню и т.д.
3. Барное обслуживание. Виды баров в гостинице. Особенности работы лобби-бара, мини-бара.
4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов. Правила этикета. Подготовка персонала к обслуживанию.
5. Методы обслуживания при предоставлении услуги питания. Основные операции по подготовке к предоставлению услуги питания.
6. Варианты обслуживания питанием и их международные обозначения HB., FB., «all inclusive». Виды завтраков. Виды банкетов.
7. Подготовка торгового зала к обслуживанию. Накрытие столов скатертями. Виды и формы складывания салфеток. Сервировка столов: виды, правила, требования, последовательность.

Тема 6. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах

Вопросы для устного опроса:

1. Технология приема заказа и этапы обслуживания гостей в номерах. Основные элементы обслуживания, способы, последовательность и правила подачи блюд. Последовательность уборки столов.
2. Правила комплектации сервировочной тележки для обслуживания гостей питанием в номерах. Требования к используемой посуде и технологии сбора использованной посуды.
3. Правила и формы расчета с потребителями. Составление счетов за обслуживание

Тема 7. Учет оборудования и инвентаря гостиницы

Вопросы для устного опроса:

1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.

Тема 8. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей

Вопросы для устного опроса:

1. Безопасность в средствах размещения. Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы.
2. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Технология работы обслуживающего персонала с ключами.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Выполнение практических заданий

Тема 1. Услуги гостиниц и туристских комплексов

Практические задания:

1. Требования к гостиницам различных категорий
2. Виды услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах. Определение

качества гостиничных услуг

Тема 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда

Практические задания:

1. Оформление технологических документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
2. Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования

Тема 3. Организация работы прачечной и химчистки*Практические задания:*

1. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Составление бланков–заказов на услуги прачечной и химчистки
2. Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья.

Тема 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания*Практическое задание:*

1. Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги сервис-бюро. spa-услуг
2. Составление экскурсионной программы для групповых и индивидуальных туристов
3. Оформление документации по экскурсионному обслуживанию, в т.ч. при возникновении форс-мажорных обстоятельств.
4. Оформление финансовой документацией
5. Прием заказа на услуги автотранспорта и его документальное оформление.
6. Анализ популярных анимационно-досуговых программ в гостиницах

Тема 5 Организация питания в гостинице*Практическое задание:*

1. Разработка меню различных видов завтраков
2. Овладение техникой подачи блюд.
3. Подача алкогольных и безалкогольных напитков. Подача горячих напитков.

Тема 6. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах*Практическое задание:*

1. Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы.
2. Подготовка и комплектиация сервировочной тележки для подачи завтрака, обеда, ужина в номер.
3. Подача блюд в номере
4. Отработка навыков сервировки на прикроватном столике, подносе (при заказе завтрака в постели) Составление счетов за обслуживание

Тема 7. Учет оборудования и инвентаря гостиницы*Практические задания:*

1. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей
2. Составление актов на списание инвентаря и оборудование

Тема 8. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей*Практическое задание:*

1. Составление алгоритма действий сотрудников гостиницы в ситуации, угрожающей безопасности гостей и\ или персонала гостиницы (кражи, разбой, беспорядки, хулиганство, терроризм).
2. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ**Вопросы к зачету**

1. Гостиничная услуга: понятие и особенности.
2. Основные характеристики услуги: неосвязаемость, неотделимость предоставления от потребителя, гетерогенность, несохраняемость, отсутствие права собственности на услугу.

3. Специфика гостиничной услуги.
4. Виды услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах: основные, дополнительные и сопутствующие; платные и бесплатные, обязательные и необязательные.
5. Основные подходы к определению качества гостиничных услуг.
6. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции.
7. Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества.
8. Последовательность уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность.
9. Контроль подготовки к обслуживанию VIP- гостей. Виды «комплементов».
10. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
11. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
12. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
13. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
14. Техника безопасности. Правила пожарной безопасности. Средства пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания.
15. Правила эвакуации. Охрана труда в гостиничных предприятиях.
16. Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка».
17. Оказание транспортных услуг проживающим.
18. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий.
19. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок прием заказов на услуги автотранспорта и ведения документации.
20. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях.
21. Анимационно - досуговая деятельность гостиничных предприятий.
22. Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.
23. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
24. Учет ремонта основных средств.
25. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
26. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
27. Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж
28. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования.
29. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

1. Функции отдела бронирования:

- | | |
|---|--|
| a) поддержка необходимого санитарного состояния номеров | c) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице |
| b) услуги химчистки | d) контроль технического оборудования |

2. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

- | | |
|---|--------------------------------------|
| a) переводит бронь в разряд негарантированной | c) ничего не делает |
| b) отменяет бронирование | d) занести клиента в «черный список» |

3. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании гостя:

- a) на 12 часов
- b) на 18 часов
- c) на 24 часа
- d) на 36 часов

4. Двойное бронирование это:

- a) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату (+)
- b) бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату
- c) бронирование на одну фамилию два номера на разные даты
- d) бронирование на одну фамилию два номера различной категории

5. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

- a) служба приема и размещения
- b) служба консьержей
- c) инженерно-техническая служба
- d) служба бронирования

6. Коэффициент загрузки гостиницы это:

- a) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице
- b) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
- c) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен
- d) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров

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

- a) количества дней пребывания в гостинице
- b) низкого спроса на гостиницу
- c) погодных условий
- d) % занятости номеров

8. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает:

- a) количество номеров, отменяемых в последний момент
- b) количество забронированных номеров
- c) количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
- d) среднестатистический размер допустимых перебронирований

9. Документ, свидетельствующий о заключении договора между клиентом и гостиницей:

- a) разрешение на поселение
- b) анкета
- c) уведомление о прибытии иностранного гражданина
- d) заявка на бронирование мест

10. Процесс бронирования включает следующие этапы:

- a) встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер
- b) получение заявки, определение наличия номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании
- c) получение заявки, выполнение заказа

d) получение заявки на бронирование по факсу или телефону, выполнение заказа.

11. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| a) предоставление услуг бизнес-центра | c) оказание медицинских услуг |
| b) предоставление услуг фитнес-центра | d) предоставление размещения |

12. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| a) служба приема и размещения | c) служба безопасности |
| b) служба консьержей | d) инженерно-техническая служба |

13. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| a) служба приема и размещения | c) служба безопасности |
| b) служба консьержей | d) банкетная служба |

14. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:

- | | |
|-------------------------|--------------|
| a) портье | c) кассиры |
| b) телефонные операторы | d) консьержи |

15. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| a) 14 суток с момента получения | c) 10 суток с момента получения |
| b) месяца с момента получения | d) 2 суток с момента получения |

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

- | | |
|---|---|
| a) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток | c) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов) |
| b) не более 6 часов после расчетного часа | d) от 12.00 часов до 18.00 часов текущих суток |

17. Разрешение на поселение это:

- | | |
|---|--|
| a) документ, по которому клиент производит оплату за проживание | c) документ, дающий право на занятие номера и места в номере |
| b) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице | d) гарантия, что оплата произведена |

18. К компьютерным системам управления отелем относятся:

- | | |
|--------------|--------------|
| a) Galileo | c) Эдельвейс |
| b) Worldspan | d) Opera |

19. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:

- | | |
|--------------|-----------------------|
| a) ваучером | c) депозитом |
| b) наличными | d) кредитными картами |

20. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------|
| a) паспорт и визу | c) визу и разрешение на въезд |
| b) паспорт и миграционную карту | d) паспорт |

21. Тип номера- apartment представляет собой:

а) самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов

б) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)

с) семейная комната размером больше стандартной

д) двухместный номер

22. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

а) услуги прачечной

б) услуги переводчика

с) экскурсионные услуги

д) пользование медицинской аптечки

23. Основные функции службы общественного питания:

а) оказание услуг связи

б) оказание бытовых услуг

с) организация и обслуживание банкетов

д) анализ состояния гостиничного рынка

24. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

а) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом

б) гостиницы делового назначения

с) гостиницы для отдыха

д) отели «люкс»

25. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:

а) банкет-фуршет

б) кофе-брейк

с) банкет с полным обслуживанием официантами

д) банкет-чай

26. Прачечная включает в себя следующие участки:

а) грязного белья, стирки, гладильное отделение, бельевая, отделение бытового обслуживания гостей

б) приемное отделение, отдел учета, гладильное отделение, бельевая, отделение распределения

с) приемное отделение, отдел учета, прачечная, бельевая, отделение выдачи

д) грязного белья, стирки, бельевая, отдел учета и контроля, отделение выдачи

27. Гостиничная анимация – это:

а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта

б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках

с) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг

д) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз

28. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:
- a) системы AA
 - b) звездная (Европейская классификация)
 - c) системы B&B
 - d) открытой системы
29. Заезд клиента в гостиницу 01.11.2007 в 11:00 часов – выезд 03.11.2007 в 10:00. Оплата будет произведена за:
- a) одни сутки
 - b) почасовая
 - c) половину суток
 - d) двое суток
30. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:
- a) уборка номера по просьбе гостя
 - b) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать
 - c) уборка свободного номера, в который ожидается заезд
 - d) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость
31. К службе питания и напитков не относится:
- a) кухня
 - b) обслуживания номерного фонда
 - c) ресторан
 - d) бары
32. К дополнительным услугам относятся:
- a) медицинская помощь
 - b) организация продажи билетов на все виды транспорта
 - c) экскурсионное обслуживание
 - d) прокат автомобилей
33. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:
- a) дополнительная кровать в номер
 - b) услуги room-service
 - c) иголки и нитки
 - d) копировальные услуги
34. К факторам микросреды гостиничного предприятия (среда прямого воздействия) относятся:
- a) спрос на рынке
 - b) уровень конкуренции
 - c) потребители
 - d) погодные условия
35. Если предприятие принимает решение активно действовать на всем рынке без разработки различных продуктов и/или маркетинговых программ для каждого сегмента рынка, то это решение может быть охарактеризовано как:
- a) агрегированный маркетинг
 - b) дифференцированный маркетинг
 - c) концентрированный маркетинг
 - d) недифференцированный маркетинг
36. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется:
- a) мерчендайзинг
 - b) лицензирование
 - c) франчайзинг
 - d) бренчмаркинг
37. Стадия традиционного жизненного цикла гостиницы, использующая информационную рекламу:
- a) стадия внедрения
 - b) стадия роста
 - c) стадия спада
 - d) стадия зрелости
38. Микросреда фирмы - это:
- a) набор свойств товара
 - b) функциональные структуры предприятия
 - c) формальные и неформальные группы
 - d) силы и субъекты, на которые фирма может влиять

39. Реклама – это:

- a) текст в газете об услуге;
- b) форма сбыта услуг через объявления в СМИ;
- c) любая оплаченная форма продвижения товаров, услуг определенным рекламодателем
- d) короткое текстовое объявление.

40. В ходе проведения ситуационного анализа при продаже гостиничного продукта рассматриваются:

- a) факторы окружающей среды отеля
- b) способы выхода на новые рынки
- c) конкурентные преимущества услуг отеля
- d) сохранение и расширение круга клиентов

41. Назовите наиболее важные критерии для сегментации рынка:

- a) уровень платежеспособного спроса
- b) географические, демографические и поведенческие критерии
- c) сложившиеся традиции в потреблении
- d) выгоды покупателей

42. Система управления конкурентоспособностью внедряется для:

- a) улучшения качества продукта, услуг
- b) достижения минимально возможных издержек
- c) организации всей производственно-хозяйственной деятельности в условиях рыночной экономики
- d) достижения оптимального соотношения между качеством услуг и его издержками, а также повышения экономичности и оперативности послепродажного обслуживания

43. Конкурентоспособность услуг – это:

- a) сравнение одной услуги с другой, четко привязанной к рынку и времени продаж
- b) способность услуги превосходить другие услуги
- c) возможность сбыта услуг на данном рынке
- d) результат хозяйственной деятельности, финансовых результатов и платежеспособности, эффективности производственной деятельности

44. Продвижение товаров и услуг на рынке представляет собой:

- a) создание запасов изделий и продвижения их от места производства до места назначения
- b) средство, стимулирующее сбыт услуг
- c) личная или персональная продажа
- d) любую форму сообщений, с помощью которых предприятие информирует и убеждает людей, а также напоминает о своих товарах, услугах, идеях, общественной деятельности, или о влиянии на общество

45. По конструктивной схеме перекрытия можно подразделить на:

- a) стальные и деревянные
- b) балочные и безбалочные
- c) стальные и железобетонные
- d) железобетонные и деревянные

46. Лестничные площадки на уровне каждого этажа называются –

- a) промежуточными
- b) лестничные марши
- c) лестничными клетками
- d) этажными

47. Теплообменное устройство, в котором теплота от горячих продуктов горения топлива передается воде, называется –

- а) системой водяного отопления
б) системой теплоснабжения
в) водогрейным котлом
г) подогревающим устройством

48. Деление рынка на различные географические единицы: страны, штаты, области, округа, районы, города и т.д. это:

- a) географическая сегментация
b) демографическая сегментация
c) психографическая сегментация
d) поведенческая сегментация

49. Ремонт, входящий в систему планово-предупредительного ремонта, подразделяется на –

- а) комплексный, плановый
б) плановый, внеплановый
в) комплексный, внеплановый
г) плановый, текущий
д) комплексный, текущий
е) предупредительный, текущий
ж) текущий, капитальный

50. К несущим элементам зданий относятся:

- а) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
б) фундамент, стены, перекрытия
в) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
г) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
д) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
е) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
ж) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
з) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
и) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
к) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
л) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
м) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
н) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
о) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
п) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
р) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
с) стены, перекрытия, крыша
д) стены, перегородки, подвальные помещения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ
ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ
ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный ответ

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Критерии оценки устных ответов студентов

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;

	излагает материал последовательно и правильно.
«хорошо»	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
«удовлетворительно»	обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания; излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
«неудовлетворительно»	незнание ответа на соответствующее задание; допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал; недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Выполнение практических заданий

Критерии оценивания результатов выполнения практических заданий

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	- продемонстрированы твердые практические навыки; - безошибочное выполнение практического задания; - точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы; - продемонстрирован творческий подход к выполнению заданий
«хорошо»	- продемонстрированы удовлетворительные практические навыки; - практическое задание выполнено с незначительными ошибками; - полные, но недостаточно точные ответы на дополнительные вопросы; - творческий подход к выполнению заданий проявлен слабо
«удовлетворительно»	- продемонстрированы удовлетворительные практические навыки; - практическое задание выполнено со значительными ошибками; - даны неполные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - творческий подход к выполнению заданий проявлен отсутствует
«неудовлетворительно»	- практические навыки отсутствуют; - практическое задание не выполнено; - не даны ответы на дополнительные вопросы.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Зачет

Критерии оценивания знаний на зачете

Оценка «ЗАЧТЕНО»:

1. Усвоение программного материала.
2. Выполнение практических заданий и самостоятельной работы за семестр.
3. Задания выполнены правильно более чем на 80 %.
4. Точность и обоснованность выводов.
5. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «НЕ ЗАЧТЕНО»:

1. Незнание значительной части программного материала
2. Невыполнение практических заданий и самостоятельной работы за семестр.
3. Правильно выполнено меньше 50 % заданий.
4. Грубые ошибки при выполнении практических заданий и самостоятельной работы.
5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
6. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Критерии оценивания теста

Полная версия тестовых вопросов содержится в электронно-информационной системе вуза. Студенты проходят тестирование в компьютерном классе. Оценка успешности прохождения теста определяется следующей сеткой: от 0% до 29% – «неудовлетворительно», от 30% до 59% – «удовлетворительно»; 60% – 79 % – «хорошо»; 80% -100% – «отлично».