Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.10.2026 14:34:14
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 26.08.2024 г № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств)
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Технологии в индустрии гостеприимства»
наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе **бакалавриата**

«Государственное и муниципальное управление»
наименование образовательной программы

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составители Грашин С.А. доцент, высшей школы туризма и социальных технологий, кандидат экономических наук
ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде ИУК-6.2. Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть навыками:

- навыками применения в профессиональной деятельности основных технологических решений, технических средств, приемов и методов

уметь:

- применять творческие решения, учитывать мировой и отечественный опыт рекламы и связей с общественностью;
- создавать основы сценариев специальных событий и мероприятий для рекламной или PR-кампании;
- осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии

знать:

- теорию и методологию рекламы и связей с общественностью;
- функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникативного проекта по рекламе и связям с общественностью;
- специфику каналов коммуникации;
- способы создания информационных поводов для кампаний и проектов в сфере рекламы и связей с общественностью,
- способы тактического планирования мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1.	Тема 1. Понятие и показатели гостиничной деятельности	УК-6.
2.	Тема 2 Гостиничный продукт как комплекс услуг.	УК-6.
3.	Тема 3. Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности	УК-6.
4.	Тема 4. Организационная структура гостиничного предприятия	УК-6.
5.	Тема 5. Материально-техническая база гостиничных предприятий	УК-6.
6.	Тема 6. Технологический процесс бронирования номеров	УК-6.
7.	Тема 7. Организация и технология продажи гостиничного продукта	УК-6.

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1. Гостиничная деятельность: понятие, сфера, участники.
2. Технологический процесс обслуживания в гостинице.
3. Особенности обслуживания деловых туристов
4. Особенности обслуживания VIP-гостей.
5. Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.
6. Особенности обслуживания постоянных гостей.
7. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность.
8. Понятие услуга, характеристика услуг.
9. Особенности гостиничных услуг.
10. Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.
11. Структура и уровни гостиничного продукта.
12. Продуктовая номенклатура гостиницы.
13. Технология разработки нового гостиничного продукта.
14. Правовое регулирование гостиничной деятельности.
15. Стандартизация и сертификация гостиничной деятельности.
16. Структура управления гостиничного предприятия.
17. Виды организационных структур управления.
18. Службы гостиницы, их функции и принципы работы.
19. Состав материально-технической базы гостиницы.
20. Гостиница как объект проектирования и строительства.
21. Преимущества и недостатки овербукинга.
22. Показатели и способы бронирования.
23. Интернет-бронирование гостиничных услуг.
24. Аннулирование бронирования.
25. Автоматизация процесса бронирования.
26. Понятие и принцип работы компьютерной системы бронирования.
27. Характеристика зарубежных Интернет-системы бронирования.
28. Российские системы Интернет-бронирования, проблемы их развития.
29. Факторы, влияющие на выбор гостиницей системы интернет-бронирования.
30. Процесс организации продаж гостиничного продукта.

31. Виды каналов продаж.
32. Характеристика корпоративных клиентов гостиницы.
33. Тарифы в гостиничном бизнесе.
34. Управление доходами в гостиничном бизнесе.
35. Прием и регистрация гостей.
36. Паспортно-визовые формальности.
37. Особенности регистрации иностранных гостей.
38. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
39. Стандарт обслуживания администратором гостиницы.
40. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов спроживающими.
41. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительныеуслуги.
42. Порядок возврата денежных сумм гостям.
43. Особенности регистрации туристских групп.
44. Правовое регулирование расчетов в сфере гостиничного бизнеса.
45. Последовательность выписки и расчетов с гостем.
46. Характеристика источников доходов службы питания в гостинице (основной ресторан,вечерний ресторан, лобби-бар, кафе).
47. Технология обслуживания гостей в ресторане (встреча, размещение, прием заказа, выполнение заказа, расчет).
48. Организация мини-баров в номерах.
49. Обслуживание деловых мероприятий и банкетов.
50. Обслуживание мероприятий вне отеля.
51. Типы ресторанного сервиса.
52. Основные способы подачи блюд и напитков.
53. Требования, предъявляемые к метрдотелю и официантам.
54. Методы организации труда официантов, графики работы.
55. Подготовка столового белья, посуды, приборов.
56. Сервировка стола.
57. Назначение и принципы составление меню ресторана.
58. Виды меню и их характеристика (сет-меню, меню alacarte, комбинированное).
59. Разработка меню, факторы, учитываемые при планировании меню.
60. Оформление меню.
61. Электронное меню.
62. Технология составления калькуляционного расчета (карточки) и определение продажнойцены блюда.
63. Компьютерные программы, используемые при калькуляции блюд.
64. Особенности корректировки цен и ассортимента меню.
65. Функциональная организация здания гостиницы.
66. Внутригостиничные коммуникации.
67. Блок помещений жилой группы.
68. Техническое обслуживание здания гостиницы.
69. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.
70. Категории номеров, их характеристика и требования, предъявляемые к ним.
71. Характеристика зон номера, их размещение и оборудование.
72. Виды уборки номеров (текущая, после выезда, дополнительная, генеральная).
73. Последовательность уборки номера.
74. Продукция индивидуального пользования в гостиницах, комплектация номера.
75. Забытые клиентами вещи: оформление, хранение и возврат.
76. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
77. Графики выхода на работу персонала службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
78. Основные технологические документы службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
79. Контроль качества уборки.
80. Организация и технология экскурсионного облуживания в гостинице.
81. Организация и технология коммунально-бытовых услуг в гостинице.

82. Организация и технология спортивно-оздоровительных услуг в гостинице.
83. Организация и технология бизнес-обслуживания в гостинице.
84. Типология анимации и ее функции.
85. Гостиничная анимация: понятие, основные цели и особенности.
86. Анимационная служба гостиницы: задачи и функции.
87. Инфраструктура гостиничной анимации.
88. Детская анимация в гостиницах.
89. Методы создания анимационной программы.
90. Виды анимационных программ.
91. Структура, алгоритм, содержание анимационной программы.
92. Организация и проведение анимационного мероприятия.
93. Системный подход к обеспечению безопасности современной гостиницы.
94. Роль человеческого фактора в обеспечении безопасности современной гостиницы.
95. Система противопожарной защиты (система пожарной сигнализации; система визуально звукового оповещения; система пожаротушения; система вентиляции и дымоудаления; система разблокировки выходов).
96. Системы охранной сигнализации: назначение, построение.
97. Характеристика системы, отвечающей за контроль доступа на объект.
98. Системы внутреннего и наружного наблюдения.
99. Система защиты информации.
100. Технологическое оборудование и безопасность при его использовании.
101. Требования безопасности при оказании дополнительных услуг.
102. Оказание медицинской помощи в гостиницах.
103. Технология обеспечения безопасного хранения вещей проживающих.
104. Применение экологических технологий для гостиничного предприятия.
105. Понятие о санитарии и гигиене. Социальная значимость гигиенической науки и практики.
106. Требования санитарно-эпидемиологического законодательства, предъявляемые ксредствам размещения.
107. Контроль за выполнением санитарно-эпидемиологического законодательства. Ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологического законодательства.
108. Гигиеническая характеристика окружающей среды.
109. Алиментарно-зависимые заболевания и их профилактика на предприятиях индустриигостеприимства.
110. Гигиенические основы проектирования и строительства гостиниц и предприятий питания.
111. Гигиенические требования к материалам, используемым для изготовления кухонной и столовой посуды.
112. Гигиена труда и производственная санитария.
113. Правила техники безопасности, охраны трудаи пожарной безопасности при эксплуатациигостиниц и предприятий питания

Примерный тест промежуточной аттестации (зачет)

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1. В каком нормативно-правовом документе закреплено требование обеспечения сохранности вещей постояльцев?
2. Действующие «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»были утверждены постановлением Правительства РФ в…
3. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции
4. Что является характерным недостатком функциональной структуры организации?
5. Какой тип ОСУ носит временной характер?
6. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения?
7. В гостиницах какой категории допускаются номера без санузлов?

8. Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей должны быть …
9. Для оснащения какой категории номера кухонное оборудование является обязательным
10. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливается…
11. Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда?
12. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем…
13. Может ли гостиница сама определить перечень услуг, которые входят в цену номера?
14. Какие виды услуг исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты
15. Количество продукта (товаров, услуг), которое продавец желает, может и способен предложить для продажи на рынке в течение некоторого периода времени при определенной цене – это…
16. При гарантированном бронировании бронь аннулируется при опоздании гостя …
17. В случае задержки выезда потребителя на срок от 12 до 24 часов после расчетного часаплата за проживание взимается
18. Какой из вариантов подтверждения гарантированного бронирования является для гостиницы наиболее предпочтительны
19. Группой клиентов признается:
20. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе LC (Latecancellations) означает
21. Письмо-подтверждение негарантированного бронирования должно содержать:
22. Установить правильную последовательность действий сотрудника отдела бронирования при работе с письмом на внесение изменений в ранее оформленную бронь:
23. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют
24. Укажите показатели бронирования:
25. Укажите куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:
26. По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой квоты мест:
27. Выберите из предложенного списка ошибки оператора по бронированию:
28. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы:
29. Какая деятельность предполагает проведение маркетинговых исследований и на их основе - разработку стратегии и программу мероприятий, которые используются с целью повышения производительности гостиничного бизнеса и эффективности удовлетворения потребности конечного потребителя - туриста?
30. Какой показатель гостиничной деятельности обозначает возможную пропускную способность гостиницы при 100%-ном использовании всех инвентарных мест, которыми располагает гостиница в планируемом календарном период
31. Число инвентарных мест в гостинице – 210 мест. Пропускная способность гостиницы за год, если цикличность планового ремонта – 5 лет, средняя продолжительность ремонта одного инвентарного койко-места – 10 дней, составит
32. По каким критериям можно классифицировать гостиничные предприятия?
33. Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг?
34. Характеристиками номенклатуры услуг гостиничного предприятия являются…
35. Второй этап процесса разработки гостиничного продукта…
36. Может ли гостиница разместить несовершеннолетнего, имеющего паспорт, без сопровождающих лиц?
37. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе…
38. Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет
39. Может ли гостиница включать в счет клиента плату за ранний заезд, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?
40. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа

плата за проживание взимается….
41. Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники приусловии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?
42. С точки зрения вида меню можно классифицировать как….
43. По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на: ….
44. Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:….
45. Сколько категорий номеров существует согласно действующей системе классификациигостиниц и других средств размещения
46. Номер площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 см х 200 см), с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным туалетом
47. Основной документ учета состояния гостиничной деятельности в течение определенных суток
48. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг….
49. Укажите подходы к организации дополнительных услуг в отеле
50. Укажите виды дополнительных услуг
51. К зрелищно – развлекательным анимационным направлениям деятельности не относят
52. Туристская услуга, при оказании которой турист вовлекается в активное действие, способствующее его рекреации называется
53. Конечной целью туристской анимации является
54. Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца?
55. Применение каких мер предупреждения и своевремен6ного реагирования на любую опасную ситуацию с целью минимизации рисков и ущербов выводится сегодня на главенствующие позиции среди мер обеспечения безопасности?
56. Отель отвечает как хранитель за…
57. Что является основной задачей гигиены труда?
58. Система организационных, санитарно-гигиенических мероприятий, технических средств и методов, предотвращающих или уменьшающих воздействие на работающих вредных производственных факторов это –
59. На каком расстоянии от жилых домов, площадок для игр и отдыха должна располагаться площадка мусоросборников?