

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Геолого-географический факультет

УТВЕРЖДАЮ:
Декан геолого-географического
факультета

 П.А. Тишин

«23» июня 2023 г.

**Фонд оценочных средств
по дисциплине**

ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

Направление подготовки (специальность)

География

Направленность (профиль) подготовки:

Рекреационная география и туризм»

Томск-2023

Фонд оценочных средств соответствует ОС НИ ТГУ по направлению подготовки 05.03.02 География, учебному плану направления подготовки 05.03.02 География, направленности (профиля) «Рекреационная география и туризм» и рабочей программе по данной дисциплине.

Полный фонд оценочных средств по дисциплине хранится на кафедре краеведения и туризма

Разработчик ФОС:

Льготина Лариса Петровна – старший преподаватель кафедры краеведения и туризма геолого-географического факультета НИ ТГУ

Экспертиза фонда оценочных средств проведена учебно-методической комиссией факультета, протокол № 7 от 22.06.2023 г.

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры краеведения и туризма, протокол № 418 от 19.06.2023 г.

Руководитель ОПОП

«Рекреационная география и туризм»,
заведующая кафедрой краеведения и туризма



Е.П. Макаренко

Формируемые компетенции

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3. Способен проектировать туристско-рекреационные системы для рационального использования потенциала территории

Таблица 1 – Уровни освоения компетенций и критерии их оценивания

Компетенция	Результаты освоения дисциплины	Критерии оценивания результатов освоения дисциплины			
		Повышенный (зачтено)	Достаточный (зачтено)	Пороговый (зачтено)	Допороговый (незачтено)
		Шкала оценки тестовых заданий			
		85-100%	70-84%	55-69%	менее 55%
ПК-3	ИПК-3.1. Проводит сбор, систематизацию и классификацию объектов туристского интереса на основе изучения природных, социально-экономических, культурных условий территории.	Успешное и систематическое умение сбора, систематизации и классификации объектов туристского интереса в сфере гостиничного хозяйства	Успешно умеет собирать, систематизировать и классифицировать объекты туристского интереса в сфере гостиничного хозяйства, но совершает отдельные ошибки	В целом умеет собирать, систематизировать и классифицировать объекты туристского интереса в сфере гостиничного хозяйства, но допускает грубые ошибки	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение собирать, систематизировать и классифицировать объекты туристского интереса в сфере гостиничного хозяйства
ПК-6	ИПК-6.1. Проводит оценку туристско-рекреационного потенциала территории, а также маркетинговые исследования спроса и предложений на туристские услуги и продукт.	Успешное и систематическое умение проводить оценку туристско-рекреационного потенциала территории, в частности в сфере гостиничного дела	Успешно умеет проводить оценку туристско-рекреационного потенциала территории, в частности в сфере гостиничного дела, но совершает отдельные ошибки	В целом умеет проводить оценку туристско-рекреационного потенциала территории, в частности в сфере гостиничного дела, но допускает грубые ошибки	Не умеет или сформировано лишь фрагментарное умение проводить оценку туристско-рекреационного потенциала территории, в частности в сфере гостиничного дела

Таблица 2 – Этапы формирования компетенции в курсе

№	Этапы формирования компетенций (разделы дисциплины/модуля/практики)	Результаты освоения дисциплины	Вид оценочного средства (тесты, задания, кейсы, вопросы и др.)
	Гостиничное хозяйство как объект управления.	ИПК-3.1	Доклад с презентацией Тестирование Контрольные вопросы
	Типы современных гостиниц и их характеристика.		
	Организационная структура управления гостиничными предприятиями		

	Управление качеством гостиничных услуг.		
	Менеджмент персонала гостиниц.		
	Конкуренция в гостиничном бизнесе.		
	Управление гостиничными продажами.		

Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

1. Тема для доклада для доклада с презентацией

Современное состояние гостиничной инфраструктуры региона России (на выбор) и перспективы ее развития.

2. Примерный перечень тестовых заданий

1. Гостиничный бизнес (гостиничная индустрия) как вид экономической деятельности включает организацию платного краткосрочного проживания в:

- А) В пансионатах
- Б) Кемпингах
- В) Мотелях
- Г) Пансионатах
- Д) Все вышеперечисленное

2. Выберите несколько показателей, которые характеризуют уровень комфорта:

- А) Уровень сервиса
- Б) Вместимость гостиницы
- В) Обеспеченность питанием
- Г) Состояние номерного фонда
- Д) Вместимость
- Е) Уровень цен

3. В России наиболее распространенным типом гостиниц считаются:

- А) Ведомственные
- Б) Курортные
- В) Конгресс отели
- Г) Общего типа

4. Для какой страны характерна следующая классификация гостиниц по вместимости по вместимости:

- До 100 номеров - малые
- До 500 номеров – средние
- Свыше 500 номеров – крупные.
- А) Чехия
- Б) Франция
- В) США
- Г) Англия

5. Дайте определение. Полный пансион – это ...

6. Дайте определение. Пансион -это ...

7. Дайте определение. Туристская станция это –

8. Какое утверждение о пансионах неверное?

А) Проживание в нем обходится гораздо дешевле, чем в обычных гостиницах

Б) Низкий уровень проживания

В) Он не подпадает под категорию классности

Г) Небольшой номерной фонд, обычно рассчитанный на проживание 10-20 человек.

Чаще всего он принадлежит одной семье, которая и обслуживает клиентуру

9. Мотели ориентированы на:

А) Путешествующих на автобусе

Б) Пеших туристов

В) Путешествующих на автомобиле

Г) Путешествующих по воде

10. Ротель – это ...

11. «Марина» – это

А) Стоянка предназначенная для ротелей

Б) Стоянка предназначенная для воздушных шаров, аэропланов, малых самолетов.

В) Стоянка переназначенная для личных плав средств

Г) Стоянка предназначенная для домов на колесах

12. Какие утверждения о кемпинге неверные?

А) Предназначены для круглогодичного использования

Б) Спальные места размещаются в зданиях летнего типа, часто деревянных, без отопления, или в палатках

В) Предназначаются для отдыха автотуристов

Г) Общий санузел

13. Средства размещения - это

14. Какие утверждения о Флотеле неверные?

А) Обслуживают туристов по воде

Б) Используются на достаточном расстоянии от города

В) Предусматривает размещение основной массы туристов в палаточном городке на берегу.

Г) Не используются зимой

Перечень примерных контрольных вопросов:

1. В чем суть организационной структуры управления гостиницей?

2. Назовите и дайте характеристику основных элементов организационной структуры управления гостиницей.
3. Выделите и поясните горизонтальные и вертикальные связи в организационной структуре управления гостиницей.
4. Какие преимущества и недостатки имеет линейная структура управления гостиницей?
5. В каких случаях применяется функциональная структура?
6. Какие недостатки имеет функциональная структура управления гостиницей?
7. Какие модели организации гостиничного бизнеса вам известны?
8. Расскажите об основных моделях организации гостиничного дела.
9. Назовите основные службы гостиничного предприятия.
10. Каковы особенности работы контактных и неконтактных служб отелей?
11. Какие требования предъявляются к персоналу контактных служб отелей?
12. Какую информацию должна содержать заявка на бронирование гостиничного номера?
13. Выделите и охарактеризуйте основные виды бронирования гостиничных номеров.
14. Что означает гарантированное подтверждение заявки на бронирование номера?
15. В чем заключается главный закон развития сервисной деятельности ресторанного бизнеса?
16. В чем заключается роль инженерно-технической службы гостиничного предприятия?
17. Какие организационно-правовые действия определяют надежность инженерно-технической службы?
18. В чем выражается экологическая направленность инженерно-технической службы? Каковы основные проблемы в развитии системы бронирования гостиничных номеров?

4. Примерный перечень тем для доклада

Изучение и анализ гостиничного бизнеса в одной из стран мира (по выбору студента).

5. Примерный перечень тестовых заданий

1. ... - центральный элемент при решении генеральных планов учреждений водного туризма, что определяется предъявляемыми к ним требованиями:

- А) Залив
- Б) Акватория
- В) Бухта
- Г) Гавань

2. Современные здания гостиниц имеют не менее ... входов в здание:

- А) 1-2
- Б) 2-3
- В) 3-4
- Г) 5-6

3. Что не входит в прямые обязанности директора гостиницы:
- А) Принимать и увольнять сотрудников
 - Б) координирует работу различных подразделений гостиницы, осуществляет общее руководство процессом поселения клиентов
 - В) Имеет право подписи документов от имени гостиницы (договоров) и внутриорганизационных документов (правил, положений и др.)
 - Г) Определяет основные направления развития и деятельности гостиницы.

4. Какой тип характера по психологической направленности не выделяют среди посетителей гостиницы:

- А) Спокойно-рассудительный
- Б) Нервно-холеристический
- В) Эмоционально-обостренный
- Г) Равнодушно-созерцательный.

5. Дайте определение. Техническое качество – это

6. Дайте определение. Функциональное качество – это

7. Качество услуги средства размещения складывается из:

- А) Технической и функциональной составляющих.
- Б) Административно-хозяйственных составляющих
- В) Исполнительно-дисциплинированных качеств
- Г) Лично-профессиональных составляющих качеств

8. Соотнесите

1. Безопасность	А. Ощущение высокого качества обслуживания, сохраняемого во времени на стабильном уровне
2. Надежность	Б. Длительность ожидания, которое может предшествовать обслуживанию; легкость, с которой можно получить обслуживание
3. Доступность	В. Доверие потребителей к компании
4. Репутация	Г. Чувство покоя и защищенности, испытываемое, например, от хорошо освещенной охраняемой автомобильной стоянки или присутствия представителей специальной службы охраны в холле предприятия размещения

9. Соотнесите

1. Полнота	А. Удовольствие, испытываемое потребителем от проявляемого к нему уважительного отношения со стороны служащих предприятия
------------	---

2. Понимание потребностей	Б. Соответствие набора всех предложенных в каталоге (прейскуранте, меню) услуг фактически полученным
3. Компетенция	В. Осязаемость действий компании в стремлении узнать потребности клиентов
4. Поведение обслуживающего персонала	Г. Наличие у персонала знаний и умений, необходимых для качественного обслуживания потребителей

10. Сочетание обстановки номера и качества обслуживания, которое дает клиенту максимально быструю адаптацию, восстановление сил и удовлетворение это ...

- А) Эргономика
- Б) Уют
- В) Удобство
- Г) Комфорт

11. Пропускная способность гостиницы определяется как:

- А) Как разность между минимальной пропускной способностью гостиницы (общим количеством место-дней) и количеством место-дней пребывания
- Б) Как разность между максимальной пропускной способностью гостиницы (общим количеством место-дней) и количеством место-дней пребывания
- В) Разность между свободными и занятыми номерами
- Г) Разность между общим числом номеров и количеством дней в году

12. Под воздействием каких двух факторов формируется динамика цен:

- А) Издержек и налогов
- Б) Уровень доходов и расходов населения
- В) Стратегического и тактического
- Г) Количество покупателей и их ожидания

13. Желание и возможность потребителя пользоваться благами гостиничного сервиса в определенное время и в определенном месте, это ...

- А) Нужда
- Б) Требование
- В) Потребность
- Г) Спрос

14. Кривая спроса раскрывает связь между:

- А) Ценой и количеством гостиничных услуг
- Б) Количеством потребителей гостиничных услуг и предложением
- В) Доходом потребителей гостиничных услуг и ценой на товар
- Г) Потребительские ожидания и реальные ожидания от получения услуги

15. Соотнесите:

1. Функция предложения	А) Означает передвижение по кривой предложения с одной точки на другую вследствие изменения цен на конкретные услуги.
2. Объем предложения	Б) Показывает взаимосвязь между предложением гостиничных услуг и определяющими его факторами.
3. Изменение объема предложения	В) Выражается смещением всей кривой предложения вправо или влево при изменении одного или нескольких неценовых факторов.
4. Изменение в предложении	Г) Это количество гостиничных услуг (основных и дополнительных), которое продавец желает продать при данных условиях.

16. Рыночная цена, это когда:

- А) Спрос равен объему предложения
- Б) Спрос незначительно превышает предложение
- В) Спрос выше предложения
- Г) Спрос ниже предложения

Перечень примерных контрольных вопросов:

1. Какие функции выполняет служба приема и размещения?
2. Какие должностные обязанности закреплены за сотрудниками службы приема?
3. Как осуществляются расчеты с проживающими гостями?
4. Какова специфика работы службы обслуживания гостиницы?
5. Назовите отличительные качества номера как объекта бизнеса.
6. Что такое коэффициент полезности, как он рассчитывается?
7. Какие факторы влияют на повышение коэффициента полезности?
8. Что означает принцип эргономики? Что в нем заложено?
9. Что является главной задачей управления в системе гостиничного хозяйства?
10. Какие организационно-практические действия необходимо решать для выполнения основной задачи управления гостиничным предприятием?
11. Какие организационные меры использует агент для повышения эффективности собственного дела?
12. Какова главная функциональная ответственность административной службы?
13. Почему в отелях часто отдают предпочтение питанию по типу «шведский стол»?
14. Что влияет на эффективность работы административной службы?
15. Каковы основные функции службы обслуживания номерного фонда?
16. Структура службы управления номерным фондом и ее особенности.
17. Перечислите основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
18. Как осуществляется уборка номеров и помещений отеля?

19. Выделите основные особенности работы службы безопасности отеля.
20. Назовите часто встречающиеся ситуации, создающие угрозу безопасности гостей.
21. Как проводится классификация предприятий питания?
22. Какие виды предприятий питания вы знаете?

Оценивание результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля происходит на основании критериев, обозначенных в таблице. Сводные данные текущего контроля успеваемости по дисциплине отражаются в электронной информационно-образовательной среде НИ ТГУ Проверка уровня сформированности компетенций осуществляется в процессе промежуточной аттестации.

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства	Порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости (формы, содержание, сроки и т.п.)	
		Оценка	
ИПК-3.1	Доклад с презентацией	Зачтено	Незачтено
		1. Доклад по теме задания соответствует теме 2. Практическое задание выполнено в соответствии с предложенной структурой/логикой предоставления информации 3. Письменный вариант практического задания и презентация соответствуют установленным требованиям 4. Полные и развернутые ответы на дополнительные вопросы по теме практического задания Работа сдана в срок	1. Доклад по теме практического задания не соответствует теме 2. Практическое задание не выполнено в соответствии с предложенной структурой/логикой предоставления информации 3. Письменный вариант практического задания и презентация не соответствуют установленным требованиям 4. Отсутствие ответов на дополнительные вопросы 5. Работа не сдана
	Тестирование	Результаты тестирования оцениваются в соответствии со шкалой: 85-100 % – повышенный уровень; 84,9-70 % – достаточный уровень; 69,9-55 % – пороговый уровень; менее 54,9 % – допороговый уровень.	
	Контрольные вопросы	Зачтено	Незачтено
1. Обучающийся дал ответы более, чем на 50% вопросов курса		1. Обучающийся дал ответы на 50% и менее вопросов курса	

Методические материалы для оценки текущего контроля успеваемости по дисциплине «Гостиничное хозяйство»

Требования к оформлению практической работы

Практическая работа по дисциплине должен включать:

Устный доклад по теме на практическом занятии должен сопровождаться компьютерной презентацией, соответствующей следующим требованиям:

Презентация должна содержать информацию для доклада по теме не более 20 минут (12-20 слайдов).

На первом слайде обязательно должна присутствовать информация: название презентации, ФИО автора, факультет, группа, дата разработки.

На последнем слайде: обязательное указание на источники информации, активные и точные ссылки на все графические объекты.

Презентация должна соответствовать заявленной в докладе теме

Письменный вариант практической работы должен быть оформлен в соответствии требованиями <https://www.lib.tsu.ru/ru/oformlenie-rabot-i-spiskov-literatury>

Требования к содержанию презентации:

- содержание презентации должно соответствовать поставленным дидактическим целям и задачам;

- лаконичность текста на слайде;

- сжатость и краткость изложения, максимальная информативность текста;

- рисунки, приведенные в презентации, должны быть обязательно подписаны, подпись должна располагаться под картинкой.

Требования к визуальному ряду:

- соответствие изображений содержанию;

- качество изображения, контраст изображения по отношению к фону;

- отсутствие «лишних» деталей на фотографии или картинке;

- яркость и контрастность изображения, одинаковый формат файлов;

- обоснованность и рациональность использования графических объектов.

Требования к тексту:

- читаемость текста на фоне слайда презентации;

- кегль шрифта не менее 24 пунктов, использование не более 3-х вариантов шрифта;

Требования к дизайну:

- использование единого стиля оформления;

- соответствие стиля оформления презентации (графического, анимационного) содержанию презентации;

- целесообразность использования анимационных эффектов.

Для допуска к промежуточной аттестации студент должен сдать все практические задания до зачетного занятия. Оценки, полученные за эти виды работ, учитываются при выставлении итоговой оценки за курс. Если все виды оценочных работ выполнены на «зачтено», а тестирование на «пороговый уровень» и выше, то при успешном ответе на билет студент получает оценку «зачтено».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 5 семестре в письменной форме по билетам. Билет содержит 5 вопросов, проверяющих ИПК-3.1. Ответ на вопросы билета необходимо предоставить в развернутой форме. Результаты зачета определяются оценками «зачтено» и «незачтено».

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

1. Классификация гостиниц по емкости номерного фонда.
2. Классификация гостиниц по этажности.
3. Что такое отели при казино?
4. Последовательность уборки номерного фонда.
5. Требования, предъявляемые к службе приема.
6. Каковы основные функции службы бронирования?
7. Основные особенности туристских гостиниц.

8. Что представляют собой гостиницы для транзитных пассажиров?
9. Каково место американских гостиниц в мировом гостиничном хозяйстве?
10. Кто осуществляет управление гостиницей?
11. Каковы основные группы помещений в учреждениях водного туризма?
12. Основные особенности курортных гостиниц.
13. Основные функции службы приема.
14. Особенности туристских баз, как средств размещения.
15. Какова клиентура современных гостиниц?
16. Преимущества малоэтажного отеля.
17. Перечислить основные обязанности коридорных.
18. Основные лидеры мировой гостиничной индустрии по темпам роста гостиничного фонда.
19. Что такое флайтели?
20. Что такое ботель?
21. Перечислить основные принципы строительства туристских гостиниц.
22. Какая самая крупная гостиничная сеть по общему числу номеров?
23. Классификация гостиниц по форме собственности.
24. Особенности курортных гостиниц сезонной эксплуатации.
25. Кто является потребителем частных гостиниц?
26. Какое место занимают европейские гостиницы в мировом гостиничном хозяйстве?
27. Что такое марины?
28. Что представляют собой туристские хижины?
29. Что входит в обязанности швейцаров?
30. Что означает гарантированное подтверждение заявок?

№	Оценка	Требования
1	«Зачтено»	Компетенции освоена на уровень «пороговый» или выше 1) Дан полный и развернутый ответ на вопросы билета/ при ответе на вопросы билета были допущены незначительные ошибки 2) Предоставлен ответ на 3 и более вопросов
2	«Не зачтено»	Компетенции освоены на «допороговый уровень» 1) Не даны ответы на общие вопросы по дисциплине 2) Дан ответ на 2 и менее вопросов билета