Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОПЦ.09 Основы туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

ОПЦ.09 Основы туризма и гостеприимства. Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», квалификация — специалист по туризму и гостеприимству.

Показатель	Часы
Общий объём	44
Учебные занятия и практики	42
Самостоятельная работа	2
Промежуточная аттестация	0
Обязательная часть	0
Вариативная часть	44

Распределение по семестрам: 3 семестр — 44 ч..

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 3).

2. Проверяемые результаты

Оценочные задания проверяют знания и умения по разделам и темам рабочей программы, применение изученных способов действий и обоснованное представление результата. Для общеобразовательной подготовки учитываются предметные и метапредметные результаты среднего общего образования.

Код	Общая компетенция
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. Состав и применение материалов

Банк контрольных вопросов и заданий приведён в приложении к настоящему документу и соответствует содержанию рабочей программы. Он используется для текущего контроля, самостоятельной подготовки и формирования вариантов промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится после освоения соответствующих тем. На экзамене обучающийся отвечает на два вопроса из разных разделов и выполняет одно практическое задание из банка. На дифференцированном зачёте или зачёте проверяются обязательные работы и выполнение комплексного задания. Для физической культуры применяются практические действия с учётом состояния здоровья и предусмотренных специальных условий.

4. Условия выполнения

Вопросы и практическое задание соответствуют освоенным темам. Предоставляются необходимые исходные данные, учебные материалы и предусмотренные средства выполнения. До начала объявляются время, допустимые ресурсы, представляемый результат и критерии. При ограничениях здоровья используется доступная равноценная форма проверки.

5. Критерии оценивания

Компонент ответа	Баллы	Показатели
Знание и понимание	30	Корректное использование понятий, правил и фактов.
Применение знаний и способов действий	40	Правильность решения и последовательность обязательных действий.
Обоснование	20	Объяснение выбора, проверка результата и аргументированные выводы.
Оформление и представление	10	Понятность, логичность, корректность записи и терминологии.

Полное выполнение показателя — максимальный балл; частичное выполнение с устранимыми недостатками — половина; отсутствие результата или существенная ошибка — 0 баллов. «Отлично» — 90–100 баллов, «хорошо» — 75–89, «удовлетворительно» — 60–74, «неудовлетворительно» — менее 60. Зачёт — не менее 60 баллов при выполнении обязательных практических действий.

Тестовые задания оцениваются по доле правильных ответов: 90–100 процентов — «отлично», 75–89 — «хорошо», 60–74 — «удовлетворительно», менее 60 — «неудовлетворительно». Критерии отдельных учебных работ из банка применяются при текущем контроле; итоговая оценка выставляется по установленной выше шкале.

6. Формирование вариантов

Вариант	Теоретическая часть	Практическая часть
1	Два вопроса из начальных и заключительных разделов.	Задание из раздела, проверяющего применение изученных способов действий.
2	Два вопроса из других разделов без повторения первого варианта.	Равноценное задание с иными исходными данными.
3	Два вопроса по темам, не использованным в предыдущих вариантах.	Ситуационная или расчётная задача из банка по освоенной теме.

Выбранные вопросы, исходные данные и номер практического задания фиксируются преподавателем в варианте и оценочном листе. Равноценность вариантов определяется проверяемыми результатами, сложностью действий и временем выполнения.

7. Оценочный лист

Поле	Запись
Обучающийся / группа	_____
Дисциплина / дата / форма	_____
Вопросы / номер задания	_____
Баллы по показателям	_____
Выводы и замечания	_____
Итоговая оценка / преподаватель	_____

Приложение. Банк контрольных вопросов и заданий

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Роль и значение гостиничной индустрии.
2. История развития гостиничной индустрии.
3. Общая характеристика индустрии гостеприимства.
4. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
5. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
6. Средства размещения и их классификация.
7. Классификация средств размещения по назначению.
8. Гостиницы. Их классификация.
9. Пиктограммы гостиничного сервиса.
10. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.
11. Характеристика основных фаз гостевого цикла.
12. Службы гостиниц, их классификация
13. Характеристика контактных служб гостиницы
14. Характеристика неконтактных служб гостиницы
15. Характеристика обязанностей работников служб гостиницы
16. Характеристика основных предприятий питания в гостиничном сервисе
17. Организация питания в гостинице
18. Виды завтраков, их характеристика
19. Методы обслуживания клиентов
20. Организация обслуживания в номере.
21. Виды сервиса, их особенности
22. Банкеты: понятие, виды и характеристика
23. Организация подготовки и проведения банкетов
24. Особенности управления независимыми гостиницами
25. Современные формы гостиничного бизнеса
26. Гостиничные цепи, факторы, оказывающие влияние на объединение гостиниц
27. Гостиничные цепи мира на российском рынке
28. Франчайзинг. Франчайзинговый договор в индустрии гостеприимства
29. Экзотические отели мира
30. Виды малых гостиниц, виды дешевых модульных отелей
31. Классификация гостиничных номеров
32. Классификация гостиниц по уровню комфорта
33. Тенденции развития гостиничной индустрии в Ставропольском крае.
34. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.

Примерная тематика практических заданий

1. Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки. Гостиница «Западная» (3 *) построена в июле 2002 г. в Переяславле - Залесском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак - подарок гостиницы. К услугам гостей имеются Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично. Наши клиенты –

деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол.
2. Современный санаторно-курортный комплекс (СКК): 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 м2), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд)). Представьте схематически организационную структуру СКК, покажите функциональные взаимосвязи между его службами.
3. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:
- низкий (20 сентября-10 июня);
-средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).
В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?
4. Гостиница «Марс» экономического класса обладает площадью 8000 м2, номерной фонд – 110 единиц, средняя площадь каждой – 18 м2. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет $20000. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.
5. Клиенты гостиницы «Аверс» (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.
6. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение о качестве предоставляемых им услуг. За заполненную анкету гость получает символическую скидку в 5%. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.
7. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:
- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.
Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.
8. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:
- низкий (20 сентября-10 июня);
-средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).
Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет $250, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?
9. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством.
10. В гостинице «Радуга» к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.
11. Определение звездности гостиницы и номеров в ней.
12. Разработка и схематическое изображение организационной структуры управления гостиничного предприятия (по выбору).
13. Разработка схем обеспечения туристов услугами административной службы.

14. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов.
15. Разработка схем обеспечения туристов в гостиничных домиках, расположенных в местах горнолыжных курортов, с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг; ее характеристика.

5.2. Темы письменных работ

1. История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известная туристская компания).
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
4. Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
5. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.

6. Анализ административно-правовых документов в области гостиничного бизнеса в России.
7. Стандартизация в гостиничном бизнесе.
8. Гостиничные цепи: история и современность.
9. Рейтинги гостиничных цепочек мира.
10. Мировые гостиничные цепи в России.
11. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
12. Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.
13. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
14. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
15. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору).
16. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
17. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
18. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
19. Современный рынок гостиничных услуг г. Ростова-на-Дону (Москва, Санкт- Петербург,другие туристические центры).

5.3. Фонд оценочных средств

Задание №1
1. Роль и значение гостиничной индустрии
2. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб
3. Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки. Гостиница «Западная» (3 *) построена в июле 2002 г. в Переяславле - Залесском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак - подарок гостиницы. К услугам гостей имеются Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично. Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол
Задание №2
1. История развития гостиничной индустрии.
2. Тенденции развития гостиничной индустрии в Ставропольском крае.
3. Современный санаторно-курортный комплекс (СКК): 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 м2), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд)). Представьте схематически организационную структуру СКК, покажите функциональные взаимосвязи между его службами
Задание №3
1. Общая характеристика индустрии гостеприимства
2. Организация обслуживания в номере
3. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:
- низкий (20 сентября-10 июня);
-средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).
В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?
Задание №4
1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства
2. Организация питания в гостинице
3. Гостиница «Марс» экономического класса обладает площадью 8000 м2, номерной фонд – 110 единиц, средняя площадь каждой – 18 м2. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет $20000. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.
Задание №5
1. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
2. Особенности управления независимыми гостиницами
3. Клиенты гостиницы «Аверс» (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со

стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения
Задание №6
1. Средства размещения и их классификация
2. Франчайзинг. Франчайзинговый договор в индустрии гостеприимства
3. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение о качестве предоставляемых им услуг. За заполненную анкету гость получает символическую скидку в 5%. Объясните цель такого

анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Задание № 7

1. Классификация средств размещения по назначению
2. Классификация гостиничных номеров
3. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание. Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задание № 8

1. Гостиницы. Их классификация
2. Банкеты: понятие, виды и характеристика
3. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября-10 июня);
-средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет $250, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Задание № 9

1. Пиктограммы гостиничного сервиса
2. Характеристика основных предприятий питания в гостиничном сервисе
3. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством

Задание № 10

1. Технология обслуживания в сфере гостеприимства
2. Современные формы гостиничного бизнеса
3. В гостинице «Радуга» к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств

Задание № 11

1. Характеристика основных фаз гостевого цикла.
2. Экзотические отели мира.
3. Определение звездности гостиницы и номеров в ней.

Задание № 12

1. Службы гостиниц, их классификация
2. Гостиничные цепи, факторы, оказывающие влияние на объединение гостиниц
3. Разработка и схематическое изображение организационной структуры управления гостиничного предприятия (по выбору).

Задание № 13

1. Характеристика контактных служб гостиницы
2. Методы обслуживания клиентов
3. Разработка схем обеспечения туристов услугами административной службы

Задание № 14

1. Характеристика неконтактных служб гостиницы
2. Виды сервиса, их особенности
3. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов

Задание №15

1. Характеристика обязанностей работников служб гостиницы
2. Гостиничные цепи мира на российском рынке
3. Разработка схем обеспечения туристов в гостиничных домиках, расположенных в местах горнолыжных курортов, с

подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг; ее характеристика.
5.4. Перечень видов оценочных средств
тестирование устный опрос письменный опрос дифференцированный зачет