

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Самарский государственный аграрный университет»**

Кафедра «Экономика и организация агробизнеса»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой



А.А. Пенкин

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Организация гостиничной деятельности**

43.03.02 Туризм

Агротуризм

бакалавр

Кинель 2023

**ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ИНДИКАТОРОВ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ИД-1/ПК-1. Оценивает и планирует потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	ИД-2/ПК-1. Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	ИД-3/ПК-1. Формирует систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса
	ИД-4/ПК-1. Координирует и контролирует деятельности департаментов (служб, отделов)

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

*Для оценки ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса*

1. Профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов  
**Правильный ответ:** Инструктор-проводник
2. Карточка, в которую заносятся основные сведения об объекте  
**Правильный ответ:** Карточка (паспорт) объекта
3. Технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам  
**Правильный ответ:** Контрольный текст экскурсии
4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату
5. **Правильный ответ:** Двойное бронирование
6. Результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих  
**Правильный ответ:** Туристская услуга
7. Последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах  
**Правильный ответ:** Программа экскурсии (экскурсионная программа)
8. Компания, которая за вознаграждение оказывает услуги по управлению гостиницей/гостиницами  
**Правильный ответ:** Управляющая компания
9. Предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы  
**Правильный ответ:** Апгрейд
10. Процесс выявления уровня неопределённости, принятия управленческих решений, позволяющих предотвратить, уменьшить отрицательное воздействие случайных факторов, передачи риска путем использования системы страхования или овладения рисками  
**Правильный ответ:** Управление риском

11. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства  
**Правильный ответ:** Рынок гостиничных услуг
12. Возглавляет работу гостиничного комплекса  
**Правильный ответ:** Генеральный директор
13. Временный визитер, проживающий в месте назначения менее 24 часов, включая круизных путешественников, но исключая транзитных пассажиров  
**Правильный ответ:** Экскурсант
14. Заявление туриста, отправляемое в офис фирмы — продавца тура при несоответствии оплаченных и действительно предоставленных услуг  
**Правильный ответ:** Рекламация
15. Полное содержание туриста в течение суток в гостинице (на маршруте).  
**Правильный ответ:** Пансион
16. Среднее звено на рынке, продающее товары непосредственно потребителю (обычно турагентство).  
**Правильный ответ:** Розничный продавец
17. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании потребителя на  
**Правильный ответ:** 24 часа
18. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой  
**Правильный ответ:** Служба бронирования
19. Процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице  
**Правильный ответ:** Коэффициент загрузки гостиницы
20. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает  
**Правильный ответ:** Количество забронированных номеров
21. Документ, свидетельствующий о заключении договора между клиентом и гостиницей  
**Правильный ответ:** Анкета

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

**Правильный ответ:** Кредитными картами

23. 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

**Правильный ответ:** Гостиничная анимация

24. Квитанция, предъявляемая хозяину ресторана или бара, часто используется как часть ваучера

**Правильный ответ:** Гостевой чек

25. Сумма денег, определяемая в процентах выше продажной цены, которую предлагают владельцы туроператорских и транспортных компаний турагентам за продажу туристических услуг, услуг авиакомпаний и т. п.

**Правильный ответ:** Комиссионные деньги

26. Место, куда по контракту туроператором (турагентом) должен доставить туриста (пассажира) перевозчик

**Правильный ответ:** Место назначения

27. Время года в данной стране, когда туристическая жизнь замирает или находится на низшем уровне. Отличается низким уровнем цен. Может быть крайне неблагоприятным для совершения путешествий.

**Правильный ответ:** Мертвый сезон

28. Формальное предложение на заключение сделки с указанием условий

**Правильный ответ:** Оферта

29. Время, в которое гость должен освободить комнату или оплатить проживание в определенный день

**Правильный ответ:** Расчетный час

30. Независимый отель или мотель, который имеет право пользоваться фирменной маркой и платит за это право

**Правильный ответ:** Франчайз

#### **Критерии оценивания уровня сформированности компетенций**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если им даны правильные ответы более, чем на 90% вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 80-89% вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 70-79% вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы менее чем на 70% вопросов.