

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.