

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2025 16:22:10

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58480412a23e199

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского
института (филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	ОП.09. Организация предоставления
	гостиничных услуг
Специальность	43.02.14 Гостиничное дело
Форма обучения	очная
Учебный план	2022 г.
Объем занятий: Итого	78 ч.,
В т.ч. аудиторных	60 ч.
Лекций	24 ч.
Практических занятий	36 ч.
Самостоятельной работы	6 ч.
Экзамен 3 семестр	12 ч.

Вопросы к экзамену

1. Технология работы бюро обслуживания (сервис-бюро)
2. Технология работы бизнес-центров и конференц-залов гостиницы.
3. Выезд гостя. Порядок выписки гостя.
4. Технология предоставления услуг прачечной.
5. Технология хранения ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
6. Технология предоставления экскурсионных и анимационных услуг в гостинице.
7. Технология обслуживания VIP гостей.
8. Технология оформления проживания иностранных граждан.
9. Технология оформления проживания российских граждан.
10. Технология работы службы приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала.
11. Технология работы администратора при заезде, встрече и приветствии гостя. Выяснение платежеспособности клиента.
12. Источники и технология каналов бронирования мест и номеров в гостинице.
13. Технология контроля качества уборки и содержания номеров.
14. Технология обслуживания в залах ресторанов и номерах.
15. Технология обслуживания приемов и банкетов.
16. Технология обслуживания туристских групп на предприятиях питания гостиниц.
17. Технология предоставления оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
18. Технология оказания медицинской помощи.
19. Технология оказания торговых и других услуг.
20. Технология организации отдыха, развлечений, а также других сопутствующих услуг в гостинице.
21. Организация труда в гостинице
22. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы
23. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
24. Проектирование предприятий питания
25. Предоставление дополнительных услуг в гостинице. Формы и методы оплаты
26. Аннуляция бронирования.
27. Двойное бронирование и его функция.
28. Основные этапы гостевого цикла. Общая характеристика.
29. Платные дополнительные услуги и технология их предоставления.
30. Типы бронирования Подтверждение бронирования.
31. Материально-технические факторы гостиничного продукта
32. Психологические аспекты управления гостиничным предприятием
33. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
34. Функции логистического менеджмента
35. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии
36. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения
37. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
38. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Система классификации гостиниц и иных средств размещения
39. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице
40. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания
41. Организационно-управленческая структура гостиницы
42. Основные и вспомогательные службы гостиницы
43. Служба управления номерным фондом – функции, профессиональный состав
44. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав

45. Служба приема и расчетная часть – функции, профессиональный состав
46. Хозяйственная служба гостиницы – функции, профессиональный состав
47. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав
48. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав
49. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав
50. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если изложение полученных знаний полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые учащимися

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если изложение полученных знаний полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются, отдельные несущественные ошибки, исправляемые учащимися после указания преподавателя на них

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего программного материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя

Вопросы для собеседования

Раздел 1. Организация гостиничных услуг.

Тема 6. Формирование предметно-пространственной среды гостиниц.

1. Формирование предметно-пространственной среды.
2. Предметно-пространственная среда гостиницы.

Тема 8. Организация приема и размещения гостей.

1. Прием и размещение гостей.
2. Организация приема и размещения.

Раздел 2. Управление гостиничным обслуживанием.

Тема 13. Нормативно-правовая база сферы гостиничного бизнеса.

1. Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг.
2. Стандартизация и классификация гостиниц.

Критерии оценивания

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.