

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 03.06.2024 10:05:13
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Утверждено
На заседании ЦМК
«21» мая 2024 г.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2024

Автор(ы)–составитель(и):

Панкова С.В., преподаватель ФСПО;

Фомина Н.Н., преподаватель ФСПО;

Гиголо О.П., преподаватель ФСПО.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СПЕЦИФИКАЦИЯ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОГО МАТЕРИАЛА	4
Профессиональные компетенции	7
2. МАТРИЦА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ	18
3. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	19

1. СПЕЦИФИКАЦИЯ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОГО МАТЕРИАЛА

Данный комплект оценочных материалов предназначен для тестирования студентов второго курса специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» с целью понимания сформированности компетенций, умений и знаний по дисциплинам первого семестра.

Состав компетенций и планируемые результаты

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы Решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для

	поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	данной профессии (специальности)
		Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования

Знание: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</p>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p>Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p>
		<p>методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных</p>

		гостиницы;
	<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p>Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки</p>

		<p>гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
	<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>Умения: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</p>	<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p>

		<p>Умения: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p>
		<p>Знания: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>

		<p>Умения: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>Знания: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p>
	<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p>

		<p>Умения: контролировать организации питания);</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
	<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления</p>

		<p>документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>
		<p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>
		<p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации</p>

		<p>номерного фонда.</p>
		<p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p>
		<p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>

<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</p>	<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>
	<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>

		<p>Умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>Знания: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами</p>
		<p>с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</p>

		<p>методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p>
	<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования, и продаж; виды отчетности по продажам;</p>

2. МАТРИЦА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование дисциплин
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК 1.3	<ul style="list-style-type: none"> • Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. • Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. • Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. 	<p>ОГСЭ.07 Основы бережливого производства</p> <hr/> <p>ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</p>
ПК 2.1 ПК 2.2	<ul style="list-style-type: none"> • Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. • Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. 	<p>ОГСЭ.07 Основы бережливого производства</p> <hr/> <p>ОП 03. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности</p> <hr/> <p>ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</p>
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	<ul style="list-style-type: none"> • Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. • Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. • Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. 	<p>ОГСЭ.07 Основы бережливого производства</p> <hr/> <p>ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</p>
ПК 4.1 ПК 4.2. ПК 4.3	<ul style="list-style-type: none"> • Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. • Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. • Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. 	<p>ОГСЭ.07 Основы бережливого производства</p> <hr/> <p>ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела</p>

3. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

1. КАЙДЗЕН – это...

- А) Участок производственной площадки, на котором ведется работа по созданию ценности
- Б) Непрерывное, постоянное улучшение деятельности с целью увеличения ценности и уменьшения муда
- В) Метод поддержания точной последовательности производства, при которой деталь, которая первой поступила в производственный процесс, первой выходит из процесса
- Г) Выравнивание производства по видам и объему продукции за определенный промежуток времени
- Д) Неравномерный темп операции на разных стадиях производства, который способствует ожиданию работы и авральной работе

2. Вставьте пропущенное слово:

_____ рассматривает понятие «ценность продукта» с позиции клиента

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

3. Выберите правильную последовательность цикла PDCA:

- А) планируй – выполняй – контролируй – реагируй на отклонения
- Б) стандартизируй – делай – проверяй – воздействуй
- В) планируй – проверяй – воздействуй – делай
- Г) планируй – стандартизируй – воздействуй – делай

4. Заполните пропуски в следующем утверждении:

_____ — это поток работ внутри организации, который непосредственно имеет дело с товарами и услугами, предоставляемыми клиенту.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

5. Цель любой деятельности по усовершенствованию – это...

- А) сокращение персонала
- Б) снижение гибкости
- В) устранение потерь

6. Верно/Неверно

Расчет цены продукции в бережливом производстве «Прибыль=Цена покупателя-Затраты на производство»

- a. Верно
- b. Неверно

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

7. Диаграмма «Спагетти» — это...

- A) Траектория перемещения сотрудника, товара, транспорта
- Б) Подробное описание процесса производственной деятельности, фактического состояния технологического процесса по производству продукта.
- В) Это документы, содержащие экономическую информацию о деятельности предприятия.

8. Соотнесите термины бережливого производства с их определениями:

- 1. SMED
- 2. Хронометраж
- 3. Стандартизация

- a. деятельность по установлению норм и требований к изготовлению, а также процесс обсуждения стандартов, их выполнение и совершенствование.
- b. способ изучения временных затрат путем замеров и фиксации продолжительности действий, подлежащих выполнению.
- c. Способ сокращения издержек и потерь при переналадке и переоснастке оборудования.

1	2	3

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

9. Заполните пропуски в следующем утверждении:

Одна из базовых проблем, которые решает система 5S _____.

10. Верно/Неверно

Метод «5 Почему» позволяет выявить корневую причину проблемы, с помощью последовательно заданных вопросов «Почему?»

- a. Верно
- b. Неверно

Ключи к типовым тестовым заданиям

Номер задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
1	Выбраны все правильные ответы	Верные ответы – Б
2	Вставлено верное пропущенное слово	Бережливое производство
3	Выбраны все правильные ответы	Верные ответы – А
4	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: Гемба
5	Выбрать все правильные ответы	Верные ответы - А
6	Выбрать все правильные ответы	А
7	Выбрать все правильные ответы	Верные ответы – А, Б
8	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1-с, 2-б, 3-а
9	Вставлено верное пропущенное слово	Эталонный ответ: дезорганизация
10	Выбрать все правильные ответы	А

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

ПК 2.2 Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

1. С ведомостью движения номерного фонда работают?
 - а) Менеджер
 - б) Дежурный администратор
 - с) Менеджер по бронированию

2. Основным элементом учета использования номерного фонда является _____

3. В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета номерного фонда является:
 - а) Ваучер
 - б) Договор о бронирование номера
 - с) Ведомость движения номерного фонда

4. Какие данные отсутствуют в ведомости движения номерного фонда?
 - а) Паспортные данные клиента
 - б) Период оплаты
 - с) Тариф

5. Сопоставьте следующие типы документов с их характеристиками

1. Анкета
2. Журнал регистрации иностранных граждан
3. Счета
4. Карта гостя
5. Кассовый отчет

а) Форма, которую заполняют гости, прибывшие в командировку или на совещание (конференцию)

б) Форма, которую заполняет дежурный администратор или сотрудник бюро обслуживания на основе визы или паспорта

в) Формы, которые заполняются в процессе оформлении оплаты за бронь и проживания

г) Форма, которая дает гостю право получить ключ от номера и внеочередное обслуживание в организациях питания и др.

д) Форма, фиксирующая расчеты с проживающим.

1	2	3	4	5

6.ФЗ «_____», предопределяющий принципы политики государства, которая концентрируется на установке правовой основы единого туристского рынка в нашей стране.

Ключи к типовым тестовым заданиям

Номер задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
1	Выбрать все правильные ответы	b
2	Вставить пропущенное слово	Ведомость движения номерного фонда
3	Выбрать все правильные ответы	c
4	Выбрать все правильные ответы	a
5	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	1-a 2-b 3-c 4-d 5-e
6	Вставить пропущенное слово	Об основах туристской деятельности в РФ

ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

ПК-1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

1. Сопоставьте виды материальных ресурсов с их функцией на предприятии туризма и гостиничного дела:

Материальный ресурс:

- а) Продукты питания
- б) Комнаты отдыха
- в) Рекламные материалы
- г) Развлекательные программы

Функция:

- 1) Обеспечение гостей питанием и напитками
- 2) Планирование мероприятий и развлечений для гостей
- 3) Размещение и проживание гостей
- 4) Привлечение клиентов и реклама услуг

1	2	3	4

2. Выберите правильный ответ:

Какой из следующих факторов НЕ влияет на планирование потребностей в персонале на предприятии туризма и гостиничного дела?

- а) Сезонность
- б) Рейтинг заведения
- в) Количество имеющихся номеров
- г) Специализация заведения

3. Сопоставьте виды персонала с их обязанностями на предприятии туризма и гостиничного дела:

Вид персонала:

- а) Администратор
- б) Повар
- в) Официант
- г) Горничная

Обязанности:

- 1) Приготовление и сервировка блюд
- 2) Прием и размещение гостей, работа с документацией
- 3) Обеспечение чистоты номеров и общественных зон
- 4) Обслуживание клиентов, подача блюд и напитков

1	2	3	4

4. Вставьте пропущенное слово: Планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале направлено на обеспечение оптимального уровня _____ и качества обслуживания гостей.

- а) прибыли
- б) спроса
- в) эффективности
- г) рентабельности

5. Сопоставьте этапы процесса приема и размещения гостей с их описанием:

Этап процесса:

Описание:

а) Бронирование номера

1) Подготовка номера к заселению, предоставление информации о правилах проживания

б) Регистрация гостя

2) Запись гостя в базу данных, выдача ключей от номера

в) Заселение в номер

3) Выбор и подтверждение необходимых дат проживания и категории номера

г) Предзаселение информации о

4) Встреча гостя, оформление необходимых документов, оплата проживания

1	2	3	4

6. Выберите правильный ответ: какие из перечисленных материальных ресурсов наиболее важны для предприятия туризма и гостиничного дела?

а) Мебель

б) Спортивное оборудование

в) Компьютеры и программное обеспечение

г) Продукты питания

7. Сопоставьте типы номеров с их особенностями:

Тип номера:

Особенности:

а) Стандартный номер

1) Большая площадь, дополнительные удобства (например, джакузи)

б) Люкс

2) Основной тип номера с базовым набором услуг

в) Сьют

3) Номер с разделенной спальней и гостиной зоной

4) Номер с повышенным уровнем комфорта и сервиса

8. Вставьте пропущенное слово: Планирование потребностей в персонале включает в себя оценку не только количества, но и квалификации _____, необходимых для обеспечения качественного обслуживания гостей.

а) клиентов

б) сотрудников

в) руководства

г) поставщиков

ПК-2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

9. Сопоставьте виды материальных ресурсов с их функцией в службе питания на предприятии туризма и гостиничного дела:

Материальный ресурс:

Функция:

а) Продукты питания

1) Приготовление блюд и напитков

б) Кухонное оборудование

2) Обеспечение правильного хранения и готовки пищи

в) Посуда и столовые приборы

3) Сервировка и подача блюд

г) Моющее и чистящее средства

4) Поддержание чистоты и гигиены

1	2	3	4

10. Сопоставьте должности персонала службы питания с их обязанностями:

Должность:

- а) Шеф-повар
- б) Су-шеф

- в) Официант
- г) Посудомойщик

Обязанности:

- 1) Управление кухней и приготовление блюд
- 2) Помощь шеф-повару и координация работы на кухне
- 3) Обслуживание гостей и подача блюд
- 4) Мытье посуды и поддержание чистоты на кухне

1	2	3	4

11. Вставьте пропущенное слово: Планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах включает оценку объема необходимых ___ для обеспечения бесперебойного процесса приготовления пищи.

12. Вставьте пропущенное слово: Важной частью планирования потребностей в персонале является определение необходимого количества ___ для обслуживания гостей в пиковые часы.

13. Какой из следующих факторов наиболее важно учитывать при планировании потребностей в продуктах питания для службы питания?

- а) Сезонность продуктов
- б) Количество сотрудников
- в) Площадь кухни
- г) Часы работы ресторана

14. Какие из следующих задач входят в обязанности менеджера службы питания? (Выберите все подходящие варианты)

- а) Закупка продуктов питания
- б) Набор персонала
- в) Приготовление блюд
- г) Разработка меню

15. Что следует учитывать при планировании потребностей в кухонном оборудовании? (Выберите все подходящие варианты)

- а) Объемы производимых блюд
- б) Количество сотрудников на смене
- в) Потребление электроэнергии оборудованием
- г) Декор ресторана

16. Какой из следующих факторов НЕ влияет на планирование потребностей в персонале службы питания?

- а) Количество посадочных мест в ресторане
- б) Спецификация меню
- в) Расположение ресторана
- г) Площадь ресторана

ПК-3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

17. Сопоставьте виды материальных ресурсов с их функцией в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Материальный ресурс:

Функция:

- а) Постельное белье
- б) Моющие средства
- в) Освежители воздуха
- г) Мебель

- 1) Обеспечение чистоты и гигиены в номерах
- 2) Обеспечение комфортного сна для гостей
- 3) Поддержание свежести и приятного запаха в номерах
- 4) Обеспечение необходимого уровня комфорта и удобства для гостей

а	б	в	г

18. Сопоставьте должности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с их обязанностями:

Должность:

Обязанности:

- а) Горничная
- б) Технический персонал
- в) Менеджер по эксплуатации
- г) Уборщик

- 1) Проверка состояния номеров и мебели, организация ремонта
- 2) Ежедневная уборка номеров и замена постельного белья
- 3) Обслуживание систем отопления, водоснабжения и электроснабжения
- 4) Уборка общественных зон и поддержание чистоты на территории гостиницы

а	б	в	г

19. Назовите основной документ, используемый для учета потребностей в материальных ресурсах.

20. Как называется процедура оценки количества необходимого персонала для обслуживания номерного фонда?

21. Какие из следующих факторов влияют на планирование потребностей в материальных ресурсах для номерного фонда? (Выберите все подходящие варианты)

- а) Сезонность
- б) Количество сотрудников
- в) Количество номеров
- г) Средний срок службы материальных ресурсов

22. Какие из следующих задач входят в обязанности менеджера по эксплуатации номерного фонда? (Выберите все подходящие варианты)

- а) Обслуживание гостей
- б) Организация ремонта номеров
- в) Контроль за состоянием мебели и оборудования
- г) Приготовление пищи для гостей

23. Вставьте пропущенное слово:

Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда направлено на поддержание ___ и качества обслуживания гостей.

24. Вставьте пропущенное слово:

Важной частью планирования потребностей в персонале является определение необходимого количества ___ для уборки и обслуживания номеров.

ПК-4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

25. Сопоставьте виды материальных ресурсов с их функцией в службе бронирования и продаж:

Материальный ресурс:

Функция:

а) Компьютерное оборудование партнеров

1) Обеспечение связи с клиентами и

б) Телефонная система

2) Ведение базы данных клиентов и управление бронированием

в) Маркетинговые материалы

3) Привлечение клиентов и реклама услуг

г) Программное обеспечение для бронирования

4) Автоматизация процесса бронирования и продаж

а	б	в	г

26. Сопоставьте должности персонала службы бронирования и продаж с их обязанностями:

Должность:

Обязанности:

а) Менеджер по бронированию

1) Разработка и проведение маркетинговых кампаний

б) Специалист по продажам

2) Обработка запросов на бронирование и оформление заказов

в) Маркетолог

3) Проведение переговоров с клиентами и заключение договоров

г) Системный администратор

4) Обеспечение бесперебойной работы программного обеспечения и оборудования

а	б	в	г

27. Назовите основной инструмент для управления бронированием в гостиницах и туристических агентствах.

28. Как называется процесс оценки и планирования необходимых ресурсов и персонала для эффективной работы службы бронирования и продаж?

29. Какие из следующих факторов влияют на планирование потребностей в материальных ресурсах для службы бронирования и продаж? (Выберите все подходящие варианты)

- а) Объем продаж
- б) Текущие маркетинговые кампании
- в) Сезонность спроса
- г) Техническое состояние оборудования

30. Какие из следующих задач входят в обязанности менеджера по бронированию? (Выберите все подходящие варианты)

- а) Ведение базы данных клиентов
- б) Проведение экскурсий для гостей
- в) Обработка запросов на бронирование
- г) Создание контента для социальных сетей

31. Вставьте пропущенное слово:

Планирование потребностей службы бронирования и продаж направлено на обеспечение оптимального уровня ___ и эффективности работы.

32. Вставьте пропущенное слово:

Для эффективного функционирования службы бронирования и продаж необходимо наличие квалифицированного ___ и современного оборудования.

Ключи к типовым тестовым заданиям

Номер задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
1	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Продукты питания - 1) Обеспечение гостей питанием и напитками б) Комнаты отдыха - 3) Размещение и проживание гостей в) Рекламные материалы - 4) Привлечение клиентов и реклама услуг г) Развлекательные программы - 2) Планирование мероприятий и развлечений для гостей
2	Выбрать все правильные ответы	в
3	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Администратор - 2) Прием и размещение гостей, работа с документацией б) Повар - 1) Приготовление и сервировка блюд в) Официант - 4) Обслуживание клиентов, подача блюд и напитков

		г) Горничная - 3) Обеспечение чистоты номеров и общественных зон
4	Выбрать все правильные ответы	б
5	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Бронирование номера - 3) Выбор и подтверждение необходимых дат проживания и категории номера б) Регистрация гостя - 4) Встреча гостя, оформление необходимых документов, оплата проживания в) Заселение в номер - 2) Запись гостя в базу данных, выдача ключей от номера г) Предзаселение информации о - 1) Подготовка номера к заселению, предоставление информации о правилах проживания
6	Выбрать все правильные ответы	г
7	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Стандартный номер - 2) Основной тип номера с базовым набором услуг б) Люкс - 4) Номер с повышенным уровнем комфорта и сервиса в) Сьют - 3) Номер с разделенной спальней и гостиной зоной
8	Вставлено верное пропущенное слово(а)	б) сотрудников
9	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Продукты питания - 1) Приготовление блюд и напитков б) Кухонное оборудование - 2) Обеспечение правильного хранения и готовки пищи в) Посуда и столовые приборы - 3) Сервировка и подача блюд г) Моющее и чистящее средства - 4) Поддержание чистоты и гигиены
10	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Шеф-повар - 1) Управление кухней и приготовление блюд б) Су-шеф - 2) Помощь шеф-повару и координация работы на кухне в) Официант - 3) Обслуживание гостей и подача блюд г) Посудомойщик - 4) Мытье посуды и поддержание чистоты на кухне
11	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: продуктов
12	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: официантов
13	Выбрать все правильные ответы	а

14	Выбрать все правильные ответы	а, б, г
15	Выбрать все правильные ответы	а, б, в
16	Выбрать все правильные ответы	в
17	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Постельное белье - 2) Обеспечение комфортного сна для гостей б) Моющие средства - 1) Обеспечение чистоты и гигиены в номерах в) Освежители воздуха - 3) Поддержание свежести и приятного запаха в номерах г) Мебель - 4) Обеспечение необходимого уровня комфорта и удобства для гостей
18	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Горничная - 2) Ежедневная уборка номеров и замена постельного белья б) Технический персонал - 3) Обслуживание систем отопления, водоснабжения и электроснабжения в) Менеджер по эксплуатации - 1) Проверка состояния номеров и мебели, организация ремонта г) Уборщик - 4) Уборка общественных зон и поддержание чистоты на территории гостиницы
19	Дан верный ответ	Эталонный ответ: план МТО
20	Дан верный ответ	Эталонный ответ: 10 планирование
21	Выбрать все правильные ответы	1а, в, г
22	Выбрать все правильные ответы	б, в
23	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: комфорта
24	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: горничных
25	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	а) Компьютерное оборудование - 2) Ведение базы данных клиентов и управление бронированием б) Телефонная система - 1) Обеспечение связи с клиентами и партнерами в) Маркетинговые материалы - 3) Привлечение клиентов и реклама услуг г) Программное обеспечение для бронирования - 4) Автоматизация процесса бронирования и продаж

26	К каждой позиции подобрана соответствующая позиция из предложенных	<p>а) Менеджер по бронированию - 2) Обработка запросов на бронирование и оформление заказов</p> <p>б) Специалист по продажам - 3) Проведение переговоров с клиентами и заключение договоров</p> <p>в) Маркетолог - 1) Разработка и проведение маркетинговых кампаний</p> <p>г) Системный администратор - 4) Обеспечение бесперебойной работы программного обеспечения и оборудования</p>
27	Дан верный ответ	Эталонный ответ: автоматизированная система управления отелем
28	Дан верный ответ	Эталонный ответ: планирование
29	Выбрать все правильные ответы	а, в, г
30	Выбрать все правильные ответы	а, в
31	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: сервиса
32	Вставлено верное пропущенное слово(а)	Эталонный ответ: персонала