

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



Е.В. Луков

06 20 25 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Организация гостиничных услуг на туристских базах

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3. Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-5. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений.

ПК-8. Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.1. Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-3.2. Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-5.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.

ИПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Практические задания для самостоятельной работы

Тема 1: Особенности проектирования туристических баз.

Задание 1.1. На примере любой туристической базы, расположенной на территории Республики Алтай выберите параметры конкурентоспособности, заполните конкурентную карту (таблица), изучите сильные и слабые стороны туристической базы и оцените ее рыночную позицию, заполнив графы таблицы.

Таблица 1.1. - Карта конкурентоспособности

Наименования столбцов:

1. Параметры конкурентоспособности
2. Конкуренты
3. Туристическая база

Тема 2: Организация взаимодействия туристических баз с туристскими предприятиями.

Задание 2.1. Разработать технологическую карту взаимодействия турбазы и туристского предприятия при бронировании мест для проживания транзитных туристов (туристов, отправляющихся на активный маршрут) и оказании гостиничных услуг.

Таблица 2.1 Технологическая карта взаимодействия турбазы и туристского предприятия

Наименования столбцов:

1. Этап технологического цикла;
2. Сроки Ответственные лица;
3. Обратная связь;
4. Результат.

Тема 3: Организация обслуживания на туристских базах.

Задание 3.1. Составить стандарт работы: администратора туристической базы, горничной. Стандарт должен состоять из трех разделов: общие требования, операционные процедуры, субординация и не стандартные ситуации.

Тема 4: Организация дополнительных услуг для гостей туристической базы.

Задание 4.1 Дополнительные услуги для гостей туристической базы:

- а) Разработать комплекс дополнительных услуг для туристической базы;
- б) Разработать варианты информирования гостей о дополнительных услугах;
- в) Составить технологическую карту процесса предоставления дополнительной услуги.

Таблица 4.1 Описание основных элементов процесса обслуживания:

Наименования столбцов:

1. Наименование процесса;
2. Цель и задачи процесса;
3. Исполнители процесса и их квалификационные характеристики;
4. Перечень основных операций и их составных частей;
5. Перечень основных ресурсов и средств, необходимых для осуществления процесса;
6. Результат процесса;
7. Регламентирующая информация.

Тема 5: Продвижение услуг туристических баз.

Задание 5.1. Проведите сравнительный анализ сообществ/публичных страниц туристических баз, расположенных на территории Республики Алтай. Для выполнения задания выберите не менее трех туристических баз, активно ведущих страницы в социальных сетях.

1. По результатам анализа оформите отчет по следующей форме.

Таблица 5.1 Сравнительный анализ сообществ/публичных страниц туристических баз

1. Наименования столбцов;
2. Критерий сравнения;
3. Адрес страницы;
4. База 1;
5. База 2;
6. База 3.

2. Общие выводы.

3. Напишите общие и персональные рекомендации по совершенствованию работы по продвижению услуг туристической базы через социальные сети.

Задание 5.2. Составить рекламное обращение туристической базы.

Порядок работы

1. Создайте рекламное сообщение или PR-информацию о любой туристической базе на территории Республики Алтай, рассчитанное для объявления по радио, телевидению на несколько минут.
2. Составьте пресс-релиз о любом мероприятии, событии, новой услуге внедряемой туристической базой.

3. Разработайте факт-лист о деятельности туристической базы - краткий PR-документ, отражающий профиль, продукты, специализацию, месторасположение, краткую историю турбазы, текущие результаты продаж и перспективы деятельности.
4. Разработанные Вами рекламные сообщения проанализируйте и запишите таблицу.

Таблица 5.2.

Наименования столбцов:

1. Форма представления рекламного обращения.
2. Используемые средства массовой коммуникации.
3. Цели данного рекламного обращения.

Тема 6: Обеспечение безопасности проживающих на туристических базах.

Задание 6.1. Разработайте памятку для проживающих на туристической базе по обеспечению личной безопасности.

Критерий оценки:

- «Отлично» (91-100%), повышенный уровень, 5 б.: Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также нормативные документы. Студент выполнил задание самостоятельно.
- «Хорошо» (75-90%), пороговый уровень, 4 б.: Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также нормативные документы. Студент выполнил задание самостоятельно.
- «Удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень, 3 б.: Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также нормативные документы. Студент выполнил задание самостоятельно.
- «Неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован, 0 - 2 б.: Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Проверочные работы по темам. Примерные тесты для формирования проверочных работ по темам:

1. Продолжите определение: средство размещения - это...:
 - а) помещение для проживания;
 - б) объект туристской индустрии, включающий в себя здание/здания/часть здания/строения/сооружения, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов;
 - в) здание, в котором расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для временного размещения и временного проживания туристов;
 - г) любой объект, способный разместить туристов для проживания.
2. Что собой представляет внутренняя инфраструктура туристической базы?
 - а) Транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;
 - б) Торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения турбазы;
 - в) Состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;
 - г) Совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

3. Покупка блока мест на условиях элота состоит в:

- а) обмен права хотеля на пользование гостиничными номерами на уплачиваемую туроператором сумму арендной платы;
- б) полной или частичной (не менее 50 %) предоплаты заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона;
- в) возможности вносить оплату хотелю непосредственно перед каждым заездом предоставляемых туристов;
- г) нет правильного ответа.

4. Какие из указанных ниже услуг предоставляются клиенту бесплатно:

- а) медицинская помощь;
- б) доставка в номер корреспонденции;
- в) побудка в определенное время;
- г) все ответы верны.

5. Какова минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в средстве размещения сезонного функционирования:

- а) 6 кв.м;
- б) 4,5 кв.м;
- в) 12 кв.м;
- г) 15 кв.м.

6. Что означает стандартизация в вопросах безопасности туристической базы?

- а) проверка соответствия услуг требованиям безопасности;
- б) установлению норм и правил обеспечения безопасности с учетом риска возникновения ЧС;
- в) обеспечение права клиента на безопасность предоставляемых услуг;
- г) обеспечение качества услуг в соответствии с требованиями безопасности.

7. Что такое сертификация на соответствие туристической базы безопасности?

- а) обеспечение качества услуг в соответствии с требованиями безопасности;
- б) обеспечение права клиента на безопасность предоставляемых услуг;
- в) установление норм и правил обеспечения безопасности;
- г) проверка соответствия предоставляемых услуг государственным требованиям безопасности.

8. Что такое экологическая безопасность туристической базы?

- а) Обеспечение санитарно-эпидемиологических мероприятий;
- б) Состояние защищенности клиентов и персонала от угроз загрязнения окружающей среды;
- в) Защита клиентов и персонала от ЧС различного происхождения;
- г) Совокупность мероприятий, направленных на сохранение здоровья клиентов.

9. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении на турбазе?

- а) наличие заграничного паспорта;
- б) срок действия визы;
- в) номер подтверждения бронирования;
- г) штамп о пересечении границы.

10. Разрешение на поселение это:

- а) документ, по которому клиент производит оплату за проживание;

- б) документ, дающий право на занятие номера и места в номере;
- в) документ, подтверждающий право проживать данной группе на турбазе;
- г) гарантия, что оплата произведена.

11. Ведомость движения номерного фонда заполняет:

- а) управляющий турбазой;
- б) горничная;
- в) хозяйственный рабочий;
- г) администратор.

12. Встреча гостя в аэропорту (на вокзале)

- а) транспорт;
- б) перевозка;
- в) трансферт;
- г) перемещение.

13. Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени создание предупредительных мер обеспечения защиты от

- а) пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий
- б) воровства, подслушивания и других нарушений частной жизни клиента
- в) землетрясений, наводнений и других природных катаклизмов

14. Ваучер-это:

- а) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов;
- б) документ, выданный туристской или транспортной компанией в подтверждении того, что турист оплатил конкретные виды услуг: проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и является основанием для получения этого обслуживания;
- в) комплекс мер, направленных на реализацию турпродукта.

15. Туристский маршрут это:

- а) заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени, с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг;
- б) путь передвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг;
- в) все вышеперечисленное.

16. Как называются организации и предприятия, участвующие в обслуживании туристов на маршруте:

- а) туроператоры и турагенты;
- б) поставщики услуг;
- в) организаторы туризма;
- г) предприятия бытового обслуживания.

17. Туроператор - это:

- а) предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта;
- б) реализатор туристического продукта;
- в) предприятие, занимающееся разработкой туристического продукта, формированием, продвижением и реализацией туристского продукта;
- г) предприятие, занимающееся продвижением и реализацией туристского продукта.

18. Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем называется:

- а) туроператорской;
- б) турагентской;
- в) маркетинговой;
- г) рекламной.

19. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги называется:

- а) туристская дестинация;
- б) тур;
- в) туристский продукт;
- г) каталог услуг.

20. Трудности продвижения услуг туристических баз в каналах распределения связаны:

- а) с неосязаемостью услуг;
- б) с типом посредников гостиничных услуг;
- в) с наличием материальных носителей услуг;
- г) с имиджем гостиницы.

21. Является ли месторасположение турбазы показателем качества?

- а) да;
- б) нет;
- в) зависит от требований гостя;
- г) зависит от требований нормативно-правовых документов.

Критерии оценки:

– «Отлично» (28 балла), повышенный уровень: Даны верные ответы на 84-100% вопросов. Все ответы правильно обоснованы и аргументированы. При обосновании ответа на вопросы студентом верно указаны статья, пункты и части, в которых содержится правило поведения.

– «Хорошо» (18 - 23 балла), пороговый уровень: Даны верные ответы на 66-83% вопросов. Все ответы правильно обоснованы и аргументированы. При обосновании ответа на вопросы студентом верно указаны статья, пункты и части, в которых содержится правило поведения.

– «Удовлетворительно» (14- 17 балл), пороговый уровень: Даны верные ответы на 50-65% вопросов. Все ответы правильно обоснованы и аргументированы. При обосновании ответа на вопросы студентом верно указаны статья, пункты и части, в которых содержится правило поведения.

– «Неудовлетворительно» (до 13 баллов), уровень не сформирован: Даны верные ответы на менее 50% вопросов. Ответы на остальные вопросы неверно обоснованы или не обоснованы. При обосновании ответа на вопросы студентом неверно указаны статья, пункты и части, в которых содержится правило поведения.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для рефератов

1. Оформление интерьеров туристских баз
2. Договоры о сотрудничестве туристского предприятия и турбазы.
3. Организация обслуживания на туристских базах.
4. Особенности производственного цикла.
5. Требования к внешнему виду сотрудников туристских баз.

6. Стандарты обслуживания гостей туристской базы.
7. Технологический процесс оказания дополнительных услуг на туристской базе.
8. Организация питания гостей туристской базы.
9. Система и методы продвижения услуг туристских баз.
10. Использование информационных технологий в продвижении услуг туристических баз.
11. Инновационные методы продвижения услуг туристских баз.

Критерии оценки:

Требования к написанию реферата

Общий объем реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.

Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

Критерий оценки:

- «Отлично» (6 балла), повышенный уровень. Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
- «Хорошо» (4 балла), пороговый уровень. Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
- «Удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень. Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата (доклада) или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
- «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы к зачету

1. Понятие и виды туристских баз.
2. Функциональная организация зданий, основные блоки помещений туристских баз.
3. Конструктивные особенности строительства туристских баз.
4. Инженерно-технологическое оборудование туристских баз.
5. Понятие и виды туристских предприятий. Туроператорская деятельность.
6. Понятие и свойства туристского продукта. Порядок формирования туристского продукта.
7. Формы взаимодействия туристских баз с туристскими предприятиями.

8. Виды договоров о сотрудничестве туристского предприятия и турбазы. Их содержание и особенности.
9. Процесс организации обслуживания на туристских базах.
10. Особенности производственного цикла. Подготовительный этап. Бронирование. Прибытие гостя. Технология приема и размещения.
11. Особенности обслуживания номерного фонда.
12. Выезд. Оплата счета. Особенности ценообразования на услуги туристских баз.
13. Стандарты обслуживания гостей туристской базы.
14. Категории дополнительных услуг для гостей туристской базы.
15. Обеспечение питанием гостей туристской базы.
16. Понятие и особенности продвижения услуг туристских баз.
17. Система и методы продвижения услуг туристских баз.
18. Использование информационных технологий в продвижении услуг туристических баз.
19. Инновационные методы продвижения услуг туристских баз.
20. Концепция безопасности на туристской базе.
21. Спецификация потенциальных угроз. Общие принципы создания системы защиты от угроз.
22. Инженерно-технические средства обеспечения безопасности.

Критерии оценки студента на дифференцированном зачете по дисциплине:

- «Отлично», повышенный уровень 91-100 б. Студент показал прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать ситуационные задачи, посещал все лекционные занятия и принимал активное участие на практических занятиях.
- «Хорошо», пороговый уровень 75-90 б. Студент показал хорошие знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать ситуационные задачи, предусмотренные рабочей программой, посещал все лекционные занятия и на практических занятиях себя проявлял не достаточно активно.
- «Удовлетворительно», пороговый уровень 60-74 б. Студент показал знание основных положений учебной дисциплины, умение получить с помощью преподавателя правильное решение ситуационной задачи, часто пропускал лекционные занятия, на практических занятиях не проявлял активность.
- «Неудовлетворительно», уровень не сформирован менее 60 б. При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений учебной дисциплины, неумение даже с помощью преподавателя получить правильное решение ситуационной задачи, часто пропускал лекционные и практические занятия.