

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

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

_____ Е.В. Луков
06 _____ 20 25 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Организация гостиничных услуг на горнолыжных курортах

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: Требования к туристской инфраструктуре горнолыжного комплекса.

Задание 1. Составление таблицы Сравнительная характеристика горнолыжных комплексов Республики Алтай.

Таблица Сравнительная характеристика горнолыжных комплексов Республики Алтай
Названия столбцов:

Название курорта;

Место расположения;

Характеристика трасс и подъёмников Инфраструктура и дополнительные услуги.

Тема: Организация обслуживания гостей в средствах размещения горнолыжного курорта.

Задание 2. Подготовка Технологической карты взаимодействия основных служб горнолыжного курорта при оказании гостиничных услуг.

Ответ оформить в форме таблицы, состоящей из следующих столбцов:

Наименование процесса;

Цель и задачи процесса;

Основные службы, которые взаимодействуют;

Перечень основных ресурсов и средств, необходимых для осуществления процесса;

Возможные барьеры;

Результат процесса Ответственность за срыв процесса.

Тема: Организация дополнительных услуг для гостей горнолыжного комплекса.

Задание 3. Разработка программы продвижения дополнительных услуг для гостей горнолыжного курорта.

Порядок работы

1. Выберите одну или несколько дополнительных услуг
2. Определите методы продвижения выбранных дополнительных услуг
3. Выберите площадку для размещения рекламной информации
4. Составьте рекламное сообщение или PR-информацию о дополнительной услуге, рассчитанное для распространения на выбранной вами площадке.
5. Разработанные Вами рекламные сообщения проанализируйте и запишите таблицу, состоящую из следующих столбцов:

Метод продвижения;

Форма представления рекламного обращения;

Используемые средства массовой коммуникации;

Цели данного рекламного обращения.

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.

Комплект тестов для проведения текущих аттестаций Примерные тесты для формирования проверочных работ по темам.

1. Общепринятым является отнесение к зимним видам туризма отдых в период времени:

- а) конец декабря - середина января;
- б) с декабря по март;
- в) с декабря по февраль;
- г) с ноября по февраль.

2. Зимней альтернативой конным походам может послужить:

- а) поход на конных упряжках;
- б) горнолыжный туризм;
- в) снегоходный туризм;
- г) скитур.

3. Внутренние факторы, воздействующие на развития зимнего туризма:

- а) сезонность;
- б) природно-климатические факторы;
- в) обеспечение сферы туризма кадрами;
- г) материально-технические факторы.

4. Государственная поддержка развития зимних видов туризма и отдыха в Республике Алтай, включающая поддержку развития горнолыжного и снегоходного туризма, осуществляется в одной из следующих форм:

- а) предоставление организаторам горнолыжных и снегоходных трасс нефинансовых мер государственной поддержки, в том числе оказание организационной, информационной и консультационной помощи;
- б) предоставление организаторам горнолыжных и снегоходных трасс отсрочки, рассрочки по уплате налогов, сборов, пеней и штрафов, а также инвестиционного налогового кредита в соответствии с законодательством о налогах и сборах Российской Федерации и Республики Алтай;
- в) включение информации о снегоходных и горнолыжных трассах на безвозмездной основе в туристские рекламно-информационные издания, выпускаемые за счет средств республиканского бюджета Республики Алтай;
- г) Верны все ответы.

5. Законодательство Российской Федерации, регулирующее зимние виды туризма и отдыха состоит из:

- а) Искключительно федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации";
- б) Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и принимаемых в соответствии с ним законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации;
- в) Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации;
- г) Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации.

6. Обязательная инфраструктура горнолыжного курорта включает:

- а) пункты общественного питания;
- б) горнолыжные подъемники;
- в) пункты проката снаряжения;
- г) аквапарк;
- д) гостиницы.

7. К основным услугам горнолыжного курорта относится:

- а) деятельность по предоставлению физкультурно-оздоровительных и развлекательных услуг на территории курорта;
- б) деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, связанных с различными видами всесезонного катания со склонов с использованием спортивно-развлекательного инвентаря (горные лыжи, сноуборды, тюбинги, санки и т.п.);
- в) все ответы верны;
- г) деятельность по обслуживанию потребителей, необходимая для исполнения основных задач курорта (страхование, прокат и т.п.).

8. Какие климатические туристско-рекреационные ресурсы оказывают влияние на развитие зимних видов туризма?

- а) все ответы верны;
- б) типы климата;
- в) типы погоды;

г) метеоэлементы.

9. Какие функции выполняет инфраструктура как фактор развития зимних видов туризма?

- а) обеспечивающую, интеграционную и регулируемую;
- б) обеспечивающую, интеграционную и стимулирующую;
- в) обеспечивающую и интеграционную;
- г) обеспечивающую и регулируемую.

10. Основной, с точки зрения зимнего туризма, элемент туристской системы, который можно охарактеризовать как центр (территорию) со всевозможными удобствами, средствами обслуживания и услугами для обеспечения всевозможных нужд туристов – называется:

- а) туристская территория;
- б) туристический центр;
- в) туристическое направление;
- г) туристская дестинация.

11. Отметьте виды геологических туристско-рекреационных ресурсов, оказывающих влияние на развитие зимних видов туризма:

- а) месторождения полезных ископаемых;
- б) выходы горных пород;
- в) проявления уникальной истории геологического развития Земли;
- г) геологические структуры.

12. Отметьте геоморфологические туристско-рекреационные ресурсы, используемые в целях развития зимнего туризма:

- а) уникальные частные формы рельефа;
- б) уникальные широкомасштабные формы рельефа;
- в) прибрежноморские формы рельефа;
- г) флювиальные формы рельефа.

13. Отношения в сфере развития зимних видов туризма и отдыха на территории Республики Алтай регулируются

- а) Постановлением Правительства РА "О развитии зимних видов туризма и отдыха в Республике Алтай";
- б) Постановлением Правительства РА "Об утверждении программы развития зимнего туризма в Республике Алтай";
- в) Законом РА "О развитии зимнего туризма в Республике Алтай";
- г) Законом РА "О развитии зимних видов туризма и отдыха в Республике Алтай".

14. Верно ли, что реализация мер по поддержке зимних видов туризма, как приоритетных направлений развития туризма в субъектах Российской Федерации, относится к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации?

- а) Верно;
- б) Неверно.

15. Какие номера убирают горничные в первую очередь?

- а) забронированные номера;
- б) номера в которых живут гости;
- в) освободившиеся номера.

16. Взаимодействуют ли службы эксплуатации НФ с другими службами гостиниц?

- а) да;
- б) нет;
- в) зависти от категории гостиницы.

17. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- а) оказание спа-услуг;
- б) продажа алкогольных напитков;
- в) перевозки воздушным транспортом;
- г) уход за садовыми растениями.

18. Что не относят к специализированным средствам размещения:

- а) санатории;
- б) базы отдыха;
- в) общежития;
- г) кемпинги.

19. Какова важнейшая проблема, с которой сталкивается курортная гостиница

- а) терроризм;
- б) сезонность спроса;
- в) природные катаклизмы;
- г) нехватка рабочей силы.

20. Определите, какую информацию должна получить служба приема и размещения от службы бронирования до прибытия гостя:

- а) обработанные заявки и составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных номеров в гостинице;
- б) информацию о забронированных номерах;
- в) отчетность о загруженности номерного фонда предприятия размещения;
- г) информацию о забронированных и оплаченных номерах.

21. На кого из персонала службы приема и размещения возложена функция сбора и обработки заявок на завтрак у постояльцев:

- а) портье;
- б) ночной портье;
- в) консьержка;
- г) менеджер службы приема и размещения.

22. Известно, что смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорийностью гостиницы, но не реже двух раз в неделю. Можно ли бесплатно сменить белье или полотенце ранее установленного срока?

- а) нельзя;
- б) можно при его сильном загрязнении;
- в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;
- г) можно при любом заболевании гостя

23. Какое помещение не обязательно для коллективных средств размещения:

- а) помещение камеры хранения;
- б) зал для просмотра телепередач;
- в) комнаты бытового самообслуживания;
- г) бизнес-центр.

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 не 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 рефератов (эссе, докладов, сообщений)

1. Инновационные виды зимнего туризма.
2. Закон РА «О развитии зимних видов туризма и отдыха в Республике Алтай»: основные положения.
3. Возможности развития зимнего событийного туризма в Республике Алтай.
4. Зимний туризм за рубежом.
5. Ведущие горнолыжные курорты мира.
6. Развитие зимнего туризма в регионах России.
7. Ведущие горнолыжные курорты стран СНГ.
8. Ведущие горнолыжные курорты России.
9. Горнолыжные курорты Республики Алтай.
10. Развитие зимнего туризма в Республике Алтай.

Критерии оценки:

– «Отлично» (3 балла), повышенный уровень: Мнение студента аргументировано общепризнанными положениями теории, ссылками на ученых. Проведен обзор учебной и научной литературы. Автор продемонстрировал хороший уровень знаний теоретического материала, а также умение выражать свои мысли профессиональной терминологией. Прослеживается высокая степень самостоятельности мышления. Текст полный, логически верно изложен, не содержит фактических неточностей. Материал излагается грамотно в соответствии с требованиями, предъявляемыми к русскому языку.

– «Хорошо» (2 балла), пороговый уровень: Мнение студента аргументировано общепризнанными положениями теории, ссылками на мнения ученых. Проведен обзор учебной и научной литературы. Автор на достаточном уровне продемонстрировал знания теоретического материала, а также умение выражать свои мысли профессиональной терминологией. Степень самостоятельности мышления недостаточно высока. Текст полный, логически верно изложен, однако содержит фактические неточности. Материал излагается грамотно.

– «Удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень: Мнение студента аргументировано общепризнанными положениями теории, ссылками на мнения ученых, однако, обзор и анализ учебной и научной литературы проведен на недостаточном уровне. Автор продемонстрировал средние знания теоретического материала, а также слабо показал умение выражать свои мысли профессиональной терминологией. Степень

самостоятельности мышления прослеживается, но слабо. Текст полный, но местами логически неверно изложен, содержит фактические неточности.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован: Мнение студента не достаточно аргументировано. Отсутствует обзор и анализ учебной и научной литературы. Автор продемонстрировал слабые знания теоретического материала. Прослеживается слабая степень самостоятельности мышления или ее отсутствие. Текст не полный, логически неверно изложен, содержит фактические неточности.

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

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Понятие и виды зимнего туризма.
2. Горнолыжный туризм.
3. Активные виды зимнего туризма.
4. Зимний событийный туризм. Национальные зимние праздники народов, проживающих в Горном Алтае.
6. Ресурсный потенциал зимних видов туризма.
7. Туристские дестинации.
8. Требования к обеспечивающей инфраструктуре горнолыжного комплекса.
9. Транспортная и гостиничная инфраструктура горнолыжного комплекса.
10. Организация взаимодействия различных служб горнолыжного курорта при оказании гостиничных услуг.
12. Процесс организации обслуживания гостей в средствах размещения горнолыжного курорта.
13. Особенности производственного цикла. Подготовительный этап. Бронирование. Прибытие гостя. Технология приема и размещения.
14. Выезд. Оплата счета.
15. Особенности ценообразования на гостиничные услуги горнолыжных курортов.
16. Стандарты обслуживания гостей средств размещения горнолыжного курорта.
17. Категории дополнительных услуг для гостей горнолыжного комплекса.
18. Обеспечение питанием гостей курорта.
19. Бытовое обслуживание гостей. Услуги бань и саун.
20. Спортивно-оздоровительные услуги.
21. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда горнолыжного курорта.
22. График выхода на работу персонала службы. Применение системы взаимозаменяемости в службе.
23. Отчет о занятости номерного фонда. Персональное задание горничным. Отчет (задание) супервайзера.
24. Заявка на приобретение уборочных материалов и инвентаря.
25. Технология уборки номерного фонда.

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.