

**Компонент ОПОП 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям),  
направленность (профиль)  
Сервис в индустрии гостеприимства**  
наименование ОПОП

**Б1.О.22**  
шифр дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Дисциплины  
(модуля)**

**Гостиничная индустрия: технологии и основы бизнеса**

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.  
Должность – зав.кафедрой  
Ученая степень – к.филос.н.  
Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма  
Протокол № 6 от 27.01.2025

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

## 1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		Знать	Уметь	Владеть		
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>УК-9.1. Понимает базовые принципы экономического развития и функционирования экономики, цели и формы участия государства в экономике.</p> <p>УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;</li> <li>• правила эксплуатации гостиничных предприятий;</li> <li>• основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции;</li> <li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;</li> <li>• технологии обслуживания гостей питанием;</li> <li>• правила предоставления дополнительных услуг в гостинице.</li> <li>• основы классификации средств размещения и особенности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах;</li> <li>• разрабатывать технологические процессы обслуживания;</li> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> <li>• анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах;</li> <li>• разрабатывать технологические процессы обслуживания;</li> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> <li>• анализировать и сравнивать технологические</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов/ (или) туристов/</li> <li>• методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> <li>• методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> <li>• методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul>	Устный ответ, доклад, деловая игра, составление глоссария, подготовка презентации	

<p>ОПК-9 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-9.1. Выбирает современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, для решения задач профессиональной деятельности. ОПК-9.2. Демонстрирует способность использовать цифровые ресурсы для решения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>функционирования различных их видов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• правила эксплуатации гостиничных предприятий;</li> <li>• основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции;</li> <li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;</li> <li>• технологии обслуживания гостей питанием;</li> <li>• правила предоставления дополнительных услуг в гостинице.</li> <li>• основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;</li> <li>• правила эксплуатации гостиничных предприятий;</li> <li>• основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции;</li> <li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;</li> </ul>	<p>процессы в гостиницах;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разрабатывать технологические процессы обслуживания;</li> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> <li>• анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах;</li> <li>• разрабатывать технологические процессы обслуживания;</li> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul>			
--	--	--	---	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>• технологии обслуживания гостей питанием;</li><li>• правила предоставления дополнительных услуг в гостинице.</li><li>• основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;</li><li>• правила эксплуатации гостиничных предприятий;</li><li>• основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции;</li><li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;</li><li>• технологии обслуживания гостей питанием;</li><li>• правила предоставления дополнительных услуг в гостинице.</li></ul>				
--	--	---	--	--	--	--

## 2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
<b>Наличие умений</b>	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объёме без недочетов.
<b>Наличие навыков (владение опытом)</b>	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач.  ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.  ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач.  ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач.  ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

### 3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

#### 3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

#### ЗАДАНИЕ 1. Решение теста

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-90	91-100
Количество баллов за решенный тест	0	4	7	10

#### ЗАДАНИЕ 2. Подготовка доклада

Баллы	Характеристики ответа
<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;</li><li>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li><li>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li><li>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li><li>- делает выводы и обобщения;</li><li>- свободно владеет понятиями</li></ul>
<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</li><li>- допускает несущественные ошибки и неточности;</li><li>- испытывает затруднения в практическом применении знаний;</li><li>- слабо аргументирует научные положения;</li><li>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li><li>- частично владеет системой понятий</li></ul>
<b>0</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- обучающийся не усвоил значительной части проблемы;</li><li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li><li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li><li>- не может аргументировать научные положения;</li><li>- не формулирует выводов и обобщений;</li><li>- не владеет понятийным аппаратом.</li></ul>

#### ЗАДАНИЕ 3. Устный ответ

<b>0</b>	обучающийся не отвечает на вопросы практического занятия, не дополняет ответы других, не участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.
<b>1</b>	обучающийся отвечает на вопросы практического занятия, дополняет ответы других, участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.

#### ЗАДАНИЕ 4. Критерии оценки работы в деловой игре

Баллы	Критерии оценивания
<b>0</b>	- обучающийся не участвовал в деловой игре
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- обучающийся в ограниченном объеме представил решение проблемной ситуации,</li><li>- не сделал четких выводов по теме,</li><li>- низкая культура выступления,</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не задавал вопросы;</li> <li>- не ответил на уточняющие или критические вопросы.</li> </ul>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся в полном объеме представил решение проблемной ситуации,</li> <li>- присутствует научность и оригинальность решения,</li> <li>- сделал четкие выводы по теме,</li> <li>- присутствует высокая культура выступления,</li> <li>- умеет обращать внимание слушателей на основные идеи,</li> <li>- умеет вести полемику и задавать вопросы.</li> </ul>

#### **ЗАДАНИЕ 5. Подготовка презентаций**

<b>Структура презентации</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
<b>Содержание</b>	
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
<b>Оформление презентации</b>	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
<b>Эффект презентации</b>	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
<b>Мах количество баллов</b>	<b>5</b>

#### **ЗАДАНИЕ 6. Выполнение задания на составление глоссария**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Количество баллов</b>
1	аккуратность и грамотность изложения, по оформлению работа соответствует всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	2
3	работа сдана в срок	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>5 баллов</b>

<b>Оценка/баллы</b>	<b>Критерии оценивания</b>
<b>Отлично</b>	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
<b>Хорошо</b>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.

<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
<i>Неудовлетворительно</i>	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

### **3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования**

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

1. Дополнительные гостиничные услуги:
  - а) киноконцертный зал
  - б) библиотека
  - в) парикмахерская
  - г) питание
  - д) химчистка
  - е) проживание
2. В административную службу входит:
  - а) отдел бронирования
  - б) телефонная служба
  - в) поэтажная служба
  - г) главный инженер
  - д) секретариат
  - е) отдел кадров
3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:
  - а) организация экскурсионного обслуживания
  - б) услуги переводчиков
  - в) кофе брейки
  - г) заказ билетов в театр
  - д) визовая поддержка
  - е) предоставление информации о достопримечательностях
4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:
  - а) косметические услуги
  - б) сауна
  - в) организация банкетов
  - г) стриптиз-шоу
  - д) массаж
  - е) парикмахерские услуги
5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:
  - а) аренда помещений для конференций
  - б) соблюдение пропускного режима
  - в) заказ железнодорожных билетов
  - г) резервирование мест в ресторанах
  - д) Интернет
  - е) услуги ламинирования
6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
  - а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
  - б) не более 6 часов после расчетного часа

- в) при проживании не более суток (первые сутки)
- г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Организационная структура управления гостиницей:

- а) служба приема и размещения
- б) служба обслуживания номерным фондом
- в) служба дворников
- г) служба поваров
- д) служба слесарей
- е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) регистрация и размещение гостей

9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- а) обслуживание гостей в номерах
- б) бронирование номеров
- в) вопросы по организации презентаций
- г) оказание услуг справочной службы
- д) изучение и анализ потребности клиентов
- е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

10. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализирует состояние гостиничного рынка
- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

11. Сопутствующие услуги:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

12. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

13. Служба приема и размещения включает:

- а) специалистов отдела бронирования
- б) сотрудников телефонной службы
- в) горничных
- г) службу прачечной и химчистки
- д) бухгалтерию

- е) отдел продаж банкетных залов
14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:
- а) решением финансовых вопросов
  - б) вопросы кадрового обеспечения
  - в) вопросы благоустройства территории
  - г) вопросы бронирования
  - д) поддержание санитарного состояния номеров
  - е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

#### Ключ

1- в, д; 2 – г, д, е; 3 – б, д; 4 – б, д; 5 – б; 6 – г; 7 – е; 8 – е; 9 – а; 10 – в, д; 11 – г, д, е; 12 – а, г, е; 13 – а; 14 – г.

#### Вопросы к экзамену

1. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
2. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
3. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
4. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
5. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
6. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
7. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
8. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
9. Технологии и организация работы хозяйственной службы.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
10. Технологии и организация работы службы питания.
11. Особенности работы ресторана в гостинице.
12. Технологии и организация работы банкетной службы.
13. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
14. Инженерно-техническая служба гостиницы.
15. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
16. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
17. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
18. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
19. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
20. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
21. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
22. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
23. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программные продукты. Краткая характеристика.
24. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.

25. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
26. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
27. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ за период 1995-2005 гг.
28. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
29. Культура обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов.
30. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

#### **4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации**

##### Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с экзаменом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

<b>Оценка</b>	<b>Баллы</b>	<b>Критерии оценивания</b>
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не зачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

##### Экзамен

<b>Оценка/баллы</b>	<b>Критерии оценивания</b>
<i>Отлично</i>	Ответ отражает знания ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания, способность к проектированию интеллектуальных и рыночных продуктов. Ответы на дополнительные вопросы отражают широкий кругозор и мотивированность к профессиональному развитию
<i>Хорошо</i>	Ответ отражает знание ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания. Неточности в ответе компенсируются ответами на дополнительные вопросы. Обучающийся свободно ориентируется в системе профессиональных задач, решения практических вопросов проектирования.
<i>Удовлетворительно</i>	В ответе использованы базовые понятия по профилю дисциплины. Обучающийся способен использовать базовые технологии проектирования, решения практических задач профессиональной деятельности. Не проявил кругозора знаний по обсуждаемой отрасли, делает ошибки в применении знаний и умений по отдельным поставленным вопросам и задачам.
<i>Неудовлетворительно</i>	Ответ отражает незнание базовых понятий и терминов. Не выполнены задания (кейсы). Обучающийся не проявил знания о трендах развития и технологиях профессиональной сферы.

#### **5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования**

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

### Комплект заданий диагностической работы

УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
<p>1. Дополнительные гостиничные услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) киноконцертный зал</li><li>б) библиотека</li><li>в) парикмахерская</li><li>г) питание</li><li>д) химчистка</li><li>е) проживание</li></ul> <p>2. В административную службу входит:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) отдел бронирования</li><li>б) телефонная служба</li><li>в) поэтажная служба</li><li>г) главный инженер</li><li>д) секретариат</li><li>е) отдел кадров</li></ul> <p>3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) организация экскурсионного обслуживания</li><li>б) услуги переводчиков</li><li>в) кофе брейки</li><li>г) заказ билетов в театр</li><li>д) визовая поддержка</li><li>е) предоставление информации о достопримечательностях</li></ul> <p>4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) косметические услуги</li><li>б) сауна</li><li>в) организация банкетов</li><li>г) стриптиз-шоу</li><li>д) массаж</li><li>е) парикмахерские услуги</li></ul> <p>5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) аренда помещений для конференций</li><li>б) соблюдение пропускного режима</li><li>в) заказ железнодорожных билетов</li><li>г) резервирование мест в ресторанах</li><li>д) Интернет</li><li>е) услуги ламинирования</li></ul> <p>6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток</li><li>б) не более 6 часов после расчетного часа</li><li>в) при проживании не более суток (первые сутки)</li><li>г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток</li></ul>

	<p>д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)</p> <p>е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток</p> <p>7. Организационная структура управления гостиницей:</p> <p>а) служба приема и размещения</p> <p>б) служба обслуживания номерным фондом</p> <p>в) служба дворников</p> <p>г) служба поваров</p> <p>д) служба слесарей</p> <p>е) отдел кадров</p>
<p>ОПК-9 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	
	<p>1. Основные функции службы приема и размещения:</p> <p>а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров</p> <p>б) услуги химчистки</p> <p>в) контроль систем теплоснабжения</p> <p>г) контроль технического оборудования</p> <p>д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами</p> <p>е) регистрация и размещение гостей</p> <p>2. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:</p> <p>а) обслуживание гостей в номерах</p> <p>б) бронирование номеров</p> <p>в) вопросы по организации презентаций</p> <p>г) оказание услуг справочной службы</p> <p>д) изучение и анализ потребности клиентов</p> <p>е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам</p> <p>3. Основные функции службы общественного питания:</p> <p>а) оказание услуг связи</p> <p>б) оказание бытовых услуг</p> <p>в) организация и обслуживание банкетов</p> <p>г) анализирует состояние гостиничного рынка</p> <p>д) обслуживание туристов в номерах</p> <p>е) контроль за работой системы кондиционирования</p> <p>4. Сопутствующие услуги:</p> <p>а) хранение багажа</p> <p>б) отправка и получение писем и телеграмм</p> <p>в) медицинская помощь</p> <p>г) организация продажи билетов</p> <p>д) экскурсионное обслуживание</p> <p>е) прокат автомобилей</p> <p>5. Бесплатные услуги:</p> <p>а) побудка</p> <p>б) доставка цветов</p> <p>в) заказ мест в ресторанах города</p> <p>г) доставка корреспонденции</p> <p>д) предоставление в номер посуды и столовых приборов</p> <p>е) вызов такси</p> <p>6. Служба приема и размещения включает:</p> <p>а) специалистов отдела бронирования</p> <p>б) сотрудников телефонной службы</p> <p>в) горничных</p> <p>г) службу прачечной и химчистки</p>

- д) бухгалтерию
  - е) отдел продаж банкетных залов
7. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:
- а) решением финансовых вопросов
  - б) вопросы кадрового обеспечения
  - в) вопросы благоустройства территории
  - г) вопросы бронирования
  - д) поддержание санитарного состояния номеров
  - е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг