СОГЛАСОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

УТВЕРЖДЕН

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Материально-техническое обеспечение гостиничного предприятия

направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль)
Управление в гостиничном бизнесе

уровень образования
высшее образование – бакалавриат

форма обучения
очно-заочная

год набора
2026

Санкт-Петербург
2025

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ..... 5
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ 6
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА..... 7
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 7
5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:..... 7
5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ..... 8
5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ..... 20
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ... 27
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ..... 28
7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ..... 30
7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ..... 31

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Способен определять и применять стандарты качества, регламенты и критерии оценки процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Знать: отраслевые и внутренние стандарты качества оказания услуг в гостиничном бизнесе, нормативные документы и регламенты, регулирующие материально-техническое обеспечение и эксплуатацию инфраструктуры, критерии оценки качества сервисных и технических процессов (сроки, точность, полнота, безопасность, соответствие ожиданиям гостя), типовые методики контроля и аудита качества, классификацию дефектов и отклонений в работе технических и сервисных систем, требования к документации по качеству (чек-листы, акты, журналы, отчёты), взаимосвязь качества материально-технического обеспечения с общим уровнем сервиса и лояльностью гостей, лучшие практики и бенчмарки по обеспечению стандартов качества в гостиницах разных категорий. **Уметь:** определять релевантные стандарты и критерии качества для конкретных процессов материально-технического обеспечения (обслуживание номеров, работа инженерных систем, уборка, эксплуатация оборудования), применять регламенты при организации работ и контроле их исполнения, сопоставлять фактические параметры работы с нормативными значениями, выявлять отклонения и классифицировать их по степени влияния на качество услуг, разрабатывать корректирующие мероприятия для устранения несоответствий, адаптировать стандарты под специфику объекта (категория, формат, сезонность, целевая аудитория), оценивать результативность мер по поддержанию качества, формировать отчётность и предложения по улучшению системы контроля качества. **Владеть навыками:** применения инструментов контроля качества (чек-листы, контрольные карты, аудиты, фотофиксация, цифровые журналы), проведения внутренних проверок и инспекций технического состояния помещений, оборудования и инвентаря, работы с системами учёта и мониторинга соблюдения регламентов (в т. ч. в PMS, мобильных приложениях для контроля), разработки и актуализации критериев оценки качества для разных типов услуг и подразделений, интерпретации данных контроля для принятия управленческих решений, оформления актов, дефектных ведомостей и другой документации по выявленным несоответствиям, организации обратной связи с персоналом и подрядчиками по вопросам соблюдения стандартов, проведения экспресс-оценки эффективности корректирующих действий, использования методов статистического анализа и визуализации данных для мониторинга качества процессов.
	ОПК-3.2. Способен выявлять отклонения от установленных стандартов качества, анализировать причины несоответствий и реализовывать корректирующие мероприятия для обеспечения	**Знать:** установленные стандарты качества и регламенты для материально-технического обеспечения и оказания услуг в гостинице, типовые отклонения и несоответствия в работе технических и сервисных подразделений, методы анализа причин отклонений (в т. ч. диаграмма Исикавы, метод «5 почему»), виды корректирующих и предупреждающих мероприятий, порядок документирования несоответствий и контроля их устранения, нормативные требования к срокам и качеству выполнения ремонтных и обслуживающих работ, критерии оценки эффективности корректирующих действий, правила взаимодействия с подрядчиками и внутренними службами при устранении отклонений. **Уметь:** выявлять отклонения от стандартов качества при эксплуатации материально-технической базы (по результатам проверок, жалоб, отчётности), фиксировать несоответствия с указанием параметров, сроков и ответственных, анализировать корневые причины проблем с учётом

	требуемого уровня услуг.	технических, организационных и человеческих факторов, разрабатывать варианты корректирующих мероприятий с оценкой сроков, стоимости и эффекта, приоритизировать меры в зависимости от критичности отклонения для сервиса и безопасности, согласовывать и внедрять корректирующие действия совместно с профильными подразделениями, контролировать полноту и своевременность устранения несоответствий, оценивать результативность принятых мер по метрикам качества и отзывам гостей, формировать отчёты и предложения по предотвращению повторных отклонений. **Владеть навыками:** проведения инспекций и аудитов технического состояния помещений, оборудования и инвентаря, использования чек-листов, фотофиксации и цифровых форм для регистрации отклонений, работы с системами учёта заявок и контроля исполнения (в т. ч. PMS, сервис-деск, мобильные приложения), применения инструментов анализа причинно-следственных связей для выявления корневых причин, разработки планов корректирующих и предупреждающих действий (сроки, ресурсы, ответственные), ведения документации по несоответствиям (акты, дефектные ведомости, журналы), координации подрядчиков и внутренних служб при реализации корректирующих мероприятий, расчёта показателей эффективности устранения отклонений (время устранения, доля повторных дефектов, удовлетворённость гостей), подготовки аналитических справок и рекомендаций по совершенствованию системы контроля качества, проведения краткосрочных инструктажей и разъяснений для персонала по недопущению типовых несоответствий.
ПК-5 Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания	ПК-5.1 Способен разрабатывать технологические и организационные регламенты и стандарты предприятий гостеприимства и/или общественного питания с учётом отраслевых норм, требований законодательства и специфики	***Знать:*** отраслевые нормы и стандарты материально-технического обеспечения в гостиничном и ресторанном бизнесе, требования законодательства (в т. ч. по безопасности, санитарии, пожарной безопасности, энергоэффективности), типовые технологические и организационные процессы эксплуатации материально-технической базы, структуру и элементы регламентов и стандартов (цели, область применения, ответственность, процедуры, критерии качества, порядок контроля), методики нормирования расхода материалов и эксплуатации оборудования, классификацию технических систем и оборудования гостиничного предприятия, порядок согласования и утверждения внутренних нормативных документов, лучшие практики и отраслевые бенчмарки по регламентации процессов. ***Уметь:*** анализировать действующие процессы и выявлять зоны, требующие регламентации, разрабатывать проекты регламентов и стандартов с учётом специфики предприятия и требований регуляторов, структурировать описание процессов (пошаговые алгоритмы, зоны ответственности, KPI, контрольные точки), адаптировать типовые регламенты под особенности конкретного объекта (формат гостиницы, категория, локация, концепция), обосновывать выбор нормативов и показателей эффективности, согласовывать проекты документов с профильными подразделениями и утверждать в установленном порядке, актуализировать регламенты при изменении законодательства, технологий или бизнес-процессов, оценивать влияние новых стандартов на операционную деятельность и затраты предприятия. ***Владеть:*** навыками разработки технологических карт, инструкций, регламентов обслуживания и стандартов эксплуатации оборудования, применения процессного подхода и нотаций описания процессов (блок-схемы, матрицы ответственности), работы с нормативно-правовой базой и отраслевыми справочниками для обоснования требований, использования цифровых инструментов (текстовые редакторы, BPMN-системы, базы знаний) для оформления и хранения регламентов, проведения внутреннего аудита на соответствие стандартам и выявления отклонений, организации пилотного внедрения и тестирования новых регламентов, сбора обратной связи от персонала и корректировки документов, расчёта экономических и эксплуатационных последствий внедрения стандартов, оформления сопроводительной документации (пояснительные записки, листы согласования, приказы), проведения инструктажей и обучения персонала работе по новым регламентам.

	ПК-5.2 Способен внедрять и актуализировать систему регламентов и стандартов, контролировать их соблюдение, анализировать эффективность применения и вносить корректировки на основании обратной связи и показателей работы предприятия.	***Знать:*** порядок внедрения внутренних регламентов и стандартов на предприятии гостеприимства, методы контроля соблюдения нормативных документов, инструменты оценки эффективности регламентов (KPI, метрики качества, сроки исполнения, затраты), способы сбора и обработки обратной связи от персонала и гостей, процедуры актуализации документации при изменении законодательства или бизнес-процессов, типовые барьеры при внедрении стандартов и способы их преодоления, правила оформления корректировок и внесения изменений в регламенты, отраслевые бенчмарки и лучшие практики по управлению нормативной базой. ***Уметь:*** организовывать поэтапное внедрение регламентов и стандартов (подготовка, пилотное тестирование, масштабирование, обучение персонала), выстраивать систему контроля соблюдения требований (чек-листы, аудиты, мониторинг, отчётность), сопоставлять фактические показатели работы с целевыми значениями и выявлять отклонения, анализировать причины неэффективности действующих регламентов, собирать и систематизировать обратную связь от сотрудников и гостей, разрабатывать предложения по корректировке стандартов на основе данных и метрик, согласовывать изменения с профильными подразделениями и утверждать в установленном порядке, оценивать экономический и операционный эффект от актуализации регламентов, адаптировать документы под специфику объекта и меняющиеся условия работы. ***Владеть:*** навыками проведения внутренних аудитов и проверок на соответствие регламентам, использования цифровых инструментов (CRM, PMS, BPM-системы, чек-лист-сервисы) для контроля и учёта соблюдения стандартов, разработки планов внедрения и дорожных карт изменений, организации обучения и инструктажей персонала по новым и обновлённым регламентам, применения методов анализа данных (сводные таблицы, дашборды, диаграммы причинно-следственных связей) для оценки эффективности стандартов, проведения пилотных запусков и A/B-тестирования изменений, оформления корректировок, листов согласования и приказов, работы с жалобами и предложениями как источником обратной связи для улучшения регламентов, расчёта показателей эффективности (время выполнения операций, количество нарушений, уровень удовлетворённости, экономия ресурсов), координации взаимодействия подразделений при актуализации нормативной базы.

1.2. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции

Знает основные методы определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. - основные бизнес-процессы в организации; - методику формирования издержек производства и методику оценки экономической эффективности деятельности предприятия; - факторы, влияющие на деятельность предприятия;

Умеет: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; рассчитывать показатели экономической эффективности деятельности предприятия; выявлять факторы, влияющие на деятельность предприятия, и оценивать их воздействие;

Обладает навыками: современными информационными технологиями, методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями услуг предприятий; особенностями составления рационов для организованных контингентов питающихся; моделирования бизнес-процессов и использования методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций; навыками выявления факторов, влияющих на деятельность предприятия и методикой проведения экономических расчетов; навыками формирования выводов и рекомендаций.

2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Таблица – 1.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и	Формы	Объекты оценивания	Вид занятия /	Форма

наименование разделов/тем	текущего контроля успеваемости / промежуточной аттестации		Наименование оценочных средств	проведения оценки Устная/ письменная
Объемно-планировочное решение гостиниц	Текущий контроль	Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Объемно планировочное решение зданий гостиниц. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы. Зонирование.	ДП – доклад с презентацией, Т – тест реферат	устная/ письменная
Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов	Текущий контроль	Теплоснабжение. Система отопления. Система водоснабжения. Система канализации. Система вентиляции и кондиционирования воздуха. Лифтовое оборудование гостиниц. Система удаления мусора.	ДП – доклад с презентацией Т – тест задания Диспут реферат	Устная письменная
Телекоммуникационные системы гостиниц	Текущий контроль	Интегрированная информационная система Комплексная система обеспечения безопасности коммуникаций. Комплексная система оснащения конференц-залов. Система жизнеобеспечения гостиниц.	Т – тест, К – коллоквиум задания Деловая игра реферат	Письменная Устная
Профессиональное технологическое оборудование	Текущий контроль	Уборочные машины и механизмы. Оборудование прачечных Оборудование службы приема и размещения.	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Цветовое и световое решение номера	Текущий контроль	Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц. Использование искусственного освещения в гостинице.	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Текстиль и Меблировка номера	Текущий контроль	Текстильные материалы в интерьере гостиниц. Мебель жилых помещений гостиницы. Декоративное оформление помещений в гостинице	Т – тест, задания Деловая игра Реферат коллоквиум	Устная письменная
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**		Т – тест (1-30)	Письменная

3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, владений выражается в пятибалльной системе.

Таблица 3.1 – Текущий контроль

№ п/п	Виды работ	Критерии оценивания			
		Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие вработе на занятии
2	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
3	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

	практических задач	решение		с отдельными замечаниями	

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица 3.2 – Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции

Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
Компетенция не освоена. Обучающийся не показывает знания, входящие в состав компетенции, не понимает их необходимость и/или не может их применять	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Таблица 4.1 –. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	**Содержание**
Неудовлетворительно (2 балла)	Демонстрирует непонимание проблемы, не восприятие материала. Работа незакончена и/или это плагиат
Удовлетворительно (3 балла)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер
Хорошо (4 балла)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения
Отлично (5 баллов)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

Таблица - 5.1 Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Доклад с презентацией	Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов 1.1. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий Основные фонды гостиничных предприятий. Основные понятия проектирования. Состав предпроектных работ. Виды проектов. Принципы проектирования. Нормативная база проектирования и строительства. Требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий. 1.2. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Объемнопланировочное решение зданий гостиниц. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы. 1.3.

	Техническая эксплуатация гостиничных предприятий Порядок ввода в эксплуатацию зданий и сооружений. Срок службы здания. Система планово-предупредительного ремонта. Конструктивные элементы зданий.
коллоквиум	Технические службы гостиниц. Роль и структура инженерных служб. Основные системы жизнеобеспечения предприятия ресторанногостиничного бизнеса (ПРГБ). Роль и структура инженерных служб. Задачи дисциплины. Технические службы гостиницы. Служба главного инженера, ее основные функции. Структура службы главного инженера. Пути 6 совершенствования службы главного инженера (компьютеризация). Основные системы жизнеобеспечения гостиницы. Основные системы жизнеобеспечения предприятия ресторанногостиничного бизнеса (ПРГБ). Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха (ОВК). Их связь с обеспечением производственных, жилых и общественных помещений гостиницы чистым и контролируемым по влажности и температуре воздухом, созданием наиболее благоприятной по своим параметрам среды деятельности или обитания человека. Снабжение гостиницы горячей и холодной водой. Снабжение высококачественной водой различных групп потребителей в гостинице. Снабжением электроэнергией. Электрическое обеспечение гостиницы с разными условиями потребления. Лифты. Контроль за работой лифтовых систем, за точным и своевременным выполнением обслуживающей организацией.
реферат	Энергоснабжение предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса (ПРГБ) Газоснабжение. Пароснабжение. Газоснабжение. Естественные и искусственные горючие газы. Физико-химические, теплотехнические и эксплуатационные характеристики природных газов. Магистральные, уличные и внутридомовые газопроводы. Назначение газорегуляторных станций и пунктов. Газовый ввод в здание. Счетчики расхода газа. Запорно-регулирующая газовая арматура. Устройство внутренних газопроводов. Использование газа в народном хозяйстве. Газогорелочные устройства, их классификация. Аксонометрическая схема внутреннего газопровода. Тепловой баланс газопотребляющего оборудования. Подбор газогорелочного устройства
задания	Ситуация 1: В небольшой гостинице в горах имеются следующие источники электропотребления: плита (1000 Вт), 6 светильников (по 60 Вт каждый), 4электрообогревателя (по 800 Вт каждый), холодильник (600 Вт), телевизор (200Вт) и электронасос (750 Вт).
диспут	Энергоснабжение предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса (ПРГБ) Источники энергии, электро- и теплогенерирующие станции, энергоносители. Электроснабжение. Теплоснабжение. Источники энергии, электро- и теплогенерирующие станции, энергоносители Функционирование санитарно- технических систем здания. Использовании теплоты, полученной при сжигании твердого, жидкого или газообразного топлива. Твердое топливо. Жидкое топливо. Газообразное топливо. Ядерное сырье. Невозобновляемые энергетические ресурсы. Возобновляемые энергетические ресурсы: солнечная энергия, гидроэнергия, энергия ветра, приливов, геотермальных вод. Децентрализованное, центральное и централизованное виды теплоснабжения.
Деловая игра	Материально-техническое обеспечение гостиничного предприятия
Тест	*Количество занятых в инженерно-технической службе гостиницы зависит от:* *а) Количества номеров, «звездности», вида используемого оборудования.* *б) Местоположения в городе, категории обслуживаемых клиентов.* *в) Географического размещения*

5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Первая контрольная точка - в форме доклада (письменная).

Темы докладов: Темы докладов с презентацией

1. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.
2. Виды проектов и принципы проектирования гостиничных предприятий.
3. Нормативная база проектирования и строительства и требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий.
4. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов.
5. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц.
6. Общественная и жилая часть гостиницы.
7. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.
8. Порядок ввода в эксплуатацию зданий и сооружений. Срок службы здания.
9. Административные функции инженерной службы гостиницы

10. Назначение и структура системы водоснабжения, электроснабжения и газоснабжения гостиниц.
11. Понятие теплового комфорта.
12. Классификация электрических сетей и их конструктивное выполнение.
13. Централизованное теплоснабжение гостиничных предприятий.
14. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц
15. Интерьер и его влияние на качество обслуживания в гостинице
16. Экстерьер здания гостиницы.
17. Цветовое и световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц.
18. Световой климата гостиничных предприятий.
19. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.
20. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
21. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц.
22. Декоративное оформление помещений в гостинице.
23. Строительные нормы и правила для гостиничных предприятий.
24. Гигиенические основы кондиционирования воздуха для различных времен года и различныхклиматических зон.
25. Устройство центральных и местных кондиционеров, их назначение.
26. Назначение и структура системы водоснабжения гостиниц
27. Основные элементы оборудования систем водоснабжения и их назначение.
28. Система внутренней канализации зданий и ее основные конструктивные элементы.
29. Удаление производственных отходов с территорий и зданий гостиниц.
30. Эксплуатация лифтов и эскалаторов в зданиях гостиниц.
31. Понятие систем безопасности на предприятиях РГБ.
32. Система охранной сигнализации и система видеонаблюдения гостиницы.
33. Система пожарной безопасности на предприятиях РГБ.
34. Назначение телекоммуникационных систем гостиниц.
35. Интегрированная информационная система коммуникаций гостиниц: структурированная кабельная сеть, телефонная сеть, радиотелефонная сеть, локальная компьютерная сеть.
36. Комплексная система обеспечения безопасности: системы безопасности, системы пожарной сигнализации.
37. Комплексная система оснащения конференц-залов.
38. Система жизнеобеспечения гостиницы.
39. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц.
40. Определение годовых расходов систем жизнеобеспечения гостиницы.
41. Правила технической эксплуатации инженерно-технических систем ПРГБ для обеспечения бесперебойной, эффективной и безопасной их работы.
42. Регламент технического обслуживания систем гостиничного предприятия.
43. Ответственность сотрудников гостиничного предприятия

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более пяти докладов с презентацией. Критерии оценки одного доклада с презентацией: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Методические указания по написанию доклада с презентацией. Требования, предъявляемые к докладу с презентацией:

1. Объем доклад не должен превышать 5-8 страниц. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14, с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25 см.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.

3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.

4. Доклад должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.

5. Каждый абзац доклад должен содержать только одну основную мысль.

6. Доклад должен показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.

7. Доклад должен содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Контрольная точка - в форме теста (письменная).

Тесты

Тестовое задание 1

Количество занятых в инженерно-технической службе гостиницы зависит от:

а) Количества номеров, «звездности», вида используемого оборудования.

б) Местоположения в городе, категории обслуживаемых клиентов.

в) Географического размещения.

Тестовое задание 2

Трубы для водоснабжения гостиниц изготавливают из:

а) Меди.

б) Чугуна, стали, полимеров.

в) Бетона и асбоцемента.

Тестовое задание 3

Резервная электростанция для 4-х звездной гостиницы по мощности равна: а) Потребляемой мощности.

б) Мощности аварийной сети.

в) 1/2 от потребляемой мощности

1. Основные функции управления безопасностью

18

а). равномерное распределение обязанностей среди сотрудников службы безопасности;

б) организация, регулирование, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;

в). планирование, контроль выполнения решений совета безопасности;

г). выполнение плановых мероприятий, контроль выполнения пропускного режима;

д). целесообразность принимаемых решений, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;

е). прогнозирование, планирование, организация, регулирование, мотивация и контроль;

2. Методы управления службой безопасности

а). экономический, организационно - распорядительный, социально - психологический;

б). научный, непрерывный, законодательный, социально - распределительный;

в). перспективный, плановый, стратегический, нормативно - правовой;

г). социально - распределительный, организационно - распорядительный, правовой;

д). экономический, организационно - распорядительный, гуманитарный;

е). экономический, организационно - распорядительный, репрессивный;

3. Пропускные документы их классификация.

а). удостоверения (для персонала), пропуска (для посетителей), карты гостя;

б). пропуска постоянные, пропуска долговременные, пропуска

кратковременные, карты гостя;
в). пропуска с фотокарточкой, пропуска без фотокарточки, карты гостя;
г). VIP- карта, магнитные карты, удостоверения;
д). карты гостя, постоянные и временные пропуска;
е). удостоверения (для персонала), VIP- карта, удостоверения;
4. Конфиденциальная информация это
а). информация, разглашение которой влечет за собой административное наказание;
б). документированная информация, разглашение которой влечет за собой материальную ответственность;
в). информация доступная определенному кругу лиц, разглашение которой влечет за собой уголовное наказание;
г). ограниченная информация, перечень которой утвержден Указом Президента РФ;
д). документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской федерации;
е). информация доступная определенному кругу лиц, разглашение которой влечет за собой административное наказание;
5. Основные преимущества систем видеонаблюдения перед другими средствами безопасности:
а) автоматическое обнаружение и видео контролирование событий
б) мгновенное обнаружение несанкционированного проникновения на охраняемую территорию
19
в) исключение ложных срабатываний за счет интеллектуальной обработки поступающих информационных потоков
г) наглядное отображение всей обрабатываемой информации, возможность тесной интеграции с другими подсистемами безопасности
д) неограниченный радиус действия
е) простая установка и настройка
ж) о возникновении чрезвычайной ситуации оповещает сирена
6. Основными критериями систем видеонаблюдения при их разработке являются
а) надежность, информативность, достоверность и своевременность
б) осуществление полного контроля за целостностью канала без применения дополнительных технических средств
в) не так сильно реагирует на возникновение электромагнитных помех
7. Основной критерий для оператора системы и работников службы безопасности объекта на котором установлена система видеонаблюдения
а) достоверность
б) объективность
в) фактурность
г) целенаправленность
8. .....обеспечивает прямой доступ авторизованных лиц к видеоархивам, показ предыстории событий
а) своевременность
б) быстродействие
в) пунктуальность
г) педантичность
9. Системы телевизионного наблюдения включают следующие функциональные части:
а) черно-белые или цветные телекамеры
б) черно-белые или цветные мониторы
в) пульты управления

г) коммутаторы
д) переходники
е) переноски
ж) сетевые фильтры
10. Выбор состава системы телевизионного наблюдения необходимо производить с учетом следующих факторов:
а) сила и скорость ветра
б) финансовые возможности
в) целевое назначение
г) скорость реакции системы
д) простота управления и возможность работы в ведомом режиме
е) надежность
ж) гибкость
Инструкция по выполнению. Выбрать один правильный ответ
Критерии оценивания: • 5 баллов выставляется, если обучающийся ответил правильно на 100-85% заданий теста; • 4 балла выставляется, если обучающийся ответил на 84-69 % заданий; • 3 балла выставляется, если обучающийся ответил на 68-50% заданий; 2 балла выставляется, если обучающийся ответил менее, чем на 50 % заданий.

Контрольная точка в форме диспута (устная).

- Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов
- Технические службы гостиниц. Роль и структура инженерных служб. Основные системы жизнеобеспечения предприятия ресторанно- гостиничного бизнеса (ПРГБ).
- Энергоснабжение предприятия ресторанногостиничного бизнеса (ПРГБ) Источники энергии, электро- и теплогенерирующие станции, энергоносители. Электроснабжение. Теплоснабжение
- Энергоснабжение предприятия ресторанногостиничного бизнеса (ПРГБ) Газоснабжение. Пароснабжение
- Технические системы предприятия ресторанногостиничного бизнеса (ПРГБ). Отопление. Вентиляция и кондиционирование. Водоснабжение.
- Технические системы предприятия ресторанногостиничного бизнеса (ПРГБ). Лифтовое хозяйство и эскалаторы
- Технические системы предприятия ресторанногостиничного бизнеса (ПРГБ). Системы
- противопожарной безопасности
- Технические системы предприятия ресторанногостиничного бизнеса (ПРГБ). Телекоммуникационные системы гостиницы
- Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. Стиральные и уборочные машины и механизмы
- Определение расходов на эксплуатацию инженерных систем предприятия ресторанногостиничного бизнеса
- Вопросы эксплуатации и безопасности. Эксплуатация инженерно-технических систем
- Оформление жилых и общественных помещений гостиниц
- Критерии оценивания:
- Представление точки зрения. Оценивается чёткость речи, использование заметок, убедительность предложений, а также владение собой: непринуждённость, установление зрительного контакта с аудиторией, уважительное отношение к оппонентам.
- Стратегия выступления. Оценивается организация речи и риторика: тщательность и целенаправленность аргументации, использование времени, убедительные формулировки.
- Содержание. Оценивается качество доказательств и эффективность опровержений. Например, логическая и фактическая обоснованность аргументов, защита от контраргументов.
- Командная работа. Оценивается сплочённость команды, их поведение: хорошая ли работа вместе, проявление уважения к оппонентам.
- Обмен мнениями. Оценивается, предлагали ли участники конструктивные советы оппонентам, с какой вежливостью они делились отзывами.

- Глубина поставленных и рассмотренных вопросов. Также важно оценить, насколько верными были ответы и качество этих ответов.
- Активность и глубина подготовки отдельных подгрупп, участников и занятия в целом**.**

Контрольная точка - в форме деловой игры (устная).

Общий план игры

- Продолжительность: 2–3 часа.
- Количество участников: от 6 до 30 человек.
- Кому полезно: студентам специальностей «Гостиничное дело» и «Менеджмент», а также линейному персоналу отелей.

👥 Роли и команды

Участники делятся на группы по 3–5 человек.

- Команды отелей (2–4 группы): Каждая группа представляет собой отдельный отель (например, бизнес-отель 4 звезды или загородный спа-отель 3 звезды). Внутри команды распределяются роли:
  - *Директор отеля* — утверждает бюджет и принимает финальные решения.
  - *Руководитель службы МТО (закупщик)* — ищет поставщиков, ведет переговоры.
  - *Руководитель службы Houskeeping (хозяйственная служба)* — формирует списки нужных товаров.
- Команда поставщиков (1–2 группы): Продают товары (мебель, текстиль, косметику, бытовую химию). У них есть свои прайс-листы, условия доставки и системы скидок.
- Игровой мастер (Ведущий): Контролирует время, вводит «случайные события» и оценивает результаты.

⏱ Этапы проведения игры

Этап 1. Получение задания и аудит (20 минут)

- Каждая команда отеля получает паспорт своего объекта (размер фонда, звездность, текущая заполняемость).
- Отелям выдается «Складская ведомость», где видно, что запасы на исходе (например, осталось мало шампуней, износились халаты, сломались три тележки горничных).
- Задача: Составить точный список закупок на ближайший месяц.

Этап 2. Анализ рынка и переговоры (40 минут)

- Закупщики отелей отправляются к «поставщикам».
- Поставщики предлагают разные условия: у одного дешевле, но доставка 2 недели, у другого дороже, но товар на складе уже сегодня.
- Задача: Собрать коммерческие предложения, провести переговоры о скидках и выбрать оптимальный вариант.

Этап 3. Оформление сделок и бюджет (30 минут)

- Команды заполняют «Заявки на закупку» и подписывают договоры с поставщиками.
- Директора отелей сводят дебет с кредитом, проверяя, не вышли ли они за рамки выделенного бюджета.

Этап 4. Проверка на прочность / Форс-мажор (20 минут)

Ведущий объявляет случайное событие. Например:

- *«В городе проходит крупный форум, загрузка отеля выросла до 100%. Хватит ли вам запасов текстиля?»*
- *«Поставщик №1 задержал доставку на неделю. Как вы будете выходить из ситуации?»*
- *«Приехала проверка Роспотребнадзора, а у вас нет сертификатов соответствия на чистящие средства».*

Этап 5. Подведение итогов и рефлексия (20 минут)

- Ведущий оценивает, насколько отели смогли закрыть свои потребности.
- Считаются штрафные очки за перерасход бюджета или за нехватку товаров (из-за чего отель потерял «виртуальных гостей»).
- Участники обсуждают, какие тактики переговоров сработали, а какие привели к убыткам.

🎯 Чему учит эта игра?

- Правильно рассчитывать нормы расхода (сколько мыла нужно одному гостю на одни сутки).
- Контролировать складские запасы (чтобы не хранить лишнее, но и не остаться с пустыми полками).
- Вести жесткие, но этичные переговоры о ценах.
- Быстро реагировать на кризисные ситуации в гостиничном бизнесе.

Критерии оценивания:

5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, деловая игра решена верно;

4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в проведенных расчётах;

3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог ответить на ключевые вопросы, задаваемые в рамках игры;

2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, не проведены расчеты в деловой игре.

Контрольная точка в форме коллоквиума (устная).

1. Опишите систему внутренней канализации зданий, ее основные конструктивные элементы: приемники сточных вод, гидравлические затворы (сифоны), трубопроводы (выпуски, стояки, ревизии).
2. Опишите системы наружной канализации: производственная, ливневая, фекально-бытовая.
3. Специальные устройства для предварительной местной очистки сточных вод (песко-, крахмало- и жироуловители), их конструктивное устройство и принцип действия, рекомендации по их применению.
4. Как осуществляется удаление производственных отходов с территорий и зданий.
5. Лифты и эскалаторы.
6. Назначение и виды пассажирских лифтов на предприятиях РГБ.
7. Особенность грузопассажирских лифтов на предприятиях РГБ.
8. Особенности лифтового хозяйства для высотных зданий и противопожарные лифты.
9. Понятие систем безопасности на предприятиях РГБ.
10. Система охранной сигнализации гостиницы.
11. Система видеонаблюдения гостиницы.
12. Система контроля доступа гостиницы.
13. Система пожарной безопасности на предприятиях РГБ.
14. Назначение телекоммуникационных систем гостиниц.
15. Интегрированная информационная система коммуникаций:

структурированная кабельная сеть,телефонная сеть, радиотелефонная сеть, локальная компьютерная сеть.

16. Комплексная система обеспечения безопасности: системы безопасности, системы пожарнойсигнализации.
17. Комплексная система оснащения конференц-залов.
18. Система жизнеобеспечения гостиницы.
141. Техническая эксплуатация оборудования телекоммуникационных систем.
142. Стирально-отжимные машины.
143. Сушильные машины.
144. Гладильные машины.
145. Классификация уборочного оборудования.
146. Пылесосы для сухой уборки.
147. Пылесосы для влажной уборки.
148. Моющие пылесосы.
149. Пароочистители.
150. Определение годовых расходов электроэнергии на основе расчетов мощности двигателей

инженерно-технических систем ПРГБ, потребностей в горячей воде, тепловых систем кондиционирования и вентиляции.
151. Определение годовых расходов газа на основе расчета тепловых затрат систем теплоснабжения, вентиляции и необходимости приготовления пищи, а также теплоты сгорания газа.
152. Определение годовых расходов пара на основе расчета тепловых затрат систем теплоснабжения и вентиляции, а также теплоты фазового перехода пара.
153. Определение годовых расходов холодной и горячей воды на основе санитарно-техническихпотребностей служб и технических систем ПРГБ.
154. Правила технической эксплуатации инженерно – технических систем ПРГБ для обеспечениябесперебойной, эффективной и безопасной их работы.
155. Регламент технического обслуживания.
156. Ответственность сотрудников.

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более двух ответов на вопросы к коллоквиуму. Критерии оценивания одного ответа: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

Контрольная точка - в форме заданий (письменная).

Примеры практических ситуационных задач
Тема 3 (3.2). Электроснабжение.
Задание:1
Ситуация 1: В небольшой гостинице в горах имеются следующие источники электропотребления: плита (1000 Вт), 6 светильников (по 60 Вт каждый), 4
электрообогревателя (по 800 Вт каждый), холодильник (600 Вт), телевизор (200
Вт) и электронасос (750 Вт).
Задание: Какой мощности необходимо подобрать электростанцию с учетом дополнительного запаса мощности.
Тема 5 (5.3). Водоснабжение
Задание:2
Ситуация 2: В здании гостиницы монтируется система горячего водоснабжения.
Задание: Трубы из каких материалов можно рекомендовать для монтажа системы горячего водоснабжения гостиницы.
Объясните свой выбор.

Практическое задание 3. В современных условиях перед предприятиями особо остро встает задача сохранения как материальных ценностей, так и информации, в том числе и сведений, составляющих коммерческую или государственную тайну. Беззастенчивая кража предприятиями и организациями интеллектуальной собственности друг друга стала почти массовым процессом. К этому следует добавить целенаправленные действия по сманиванию или подкупу рабочих и служащих предприятий конкурента с целью завладения секретами их коммерческой и производственной деятельности. Для защиты коммерческих секретов предприятия создают собственные службы безопасности, важной предпосылкой создания которых является разработка их структуры, состава, положений о подразделениях и должностных инструкций для руководящего состава и сотрудников. Служба безопасности является одной из важнейших структурных единиц в любой организации. К ее основным функциям относится: Организация личной безопасности всех сотрудников компании; Контроль сохранности коммерческой тайны; Проверка персонала при приеме на работу; Проверка деловых партнеров и контрагентов; Предотвращение несанкционированного доступа на промышленные объекты. В зависимости от особенностей производственного процесса и численности персонала организации служба безопасности может выполнять также некоторые

другие задачи. Структура службы безопасности В составе отдела безопасности присутствуют следующие подразделения: Отдел режима и охраны. Данная структура является самостоятельной единицей и подчиняется начальнику охранного отдела. Подразделение выполняет задачи по обеспечению личной безопасности сотрудников компании, контроль за соблюдением пропускного режима, урегулирование внештатных ситуаций, организацию наружной и внутренней охраны помещений; Отдел защиты информации. В функции данного подраздела входит разработка системы электронного документооборота, контроль доступа к конфиденциальной информации и предотвращение ее утечки, обучение персонала правилам использования коммерческой информации; Инженерно-технический отдел. В задачи инженерно-технической группы входит обеспечение безопасности рабочего процесса при помощи технических средств, выявление каналов возможной утечки информации и оценка их опасности, разработка и проведение мероприятий с целью предотвращения утечки информации путем использования технических средств; Подразделение внешней защиты. Данная группа осуществляет контроль за деятельностью конкурентов, регулирует взаимодействие с деловыми партнерами и клиентами организации. Работники службы безопасности должны быть хорошо обученными и квалифицированными профессионалами, так как их первичная обязанность – охрана и обеспечение безопасности гостей и сохранность ценностей гостей и предприятия. Работники службы безопасности гостиницы занимается следующими проблемами: разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия; повседневной безопасностью гостевых комнат; контролем ключей; предотвращением краж, контролем за замками; контролем доступа в здание гостиницы; системой охранной сигнализации; контролем территории; наружным освещением; системой наблюдения с помощью телемониторов; сейфами и несгораемыми шкафами; сбором и хранением информации

Критерии оценивания. «отлично» – студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы; «хорошо» – студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов; «удовлетворительно» – студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей; «неудовлетворительно» – при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неточностей

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

Примерный список тем рефератов:

1. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий.
2. Основные фонды гостиничных предприятий.
3. Основные понятия проектирования.
4. Состав предпроектных работ.
5. Виды проектов.
6. Принципы проектирования.
7. Нормативная база проектирования и строительства.
8. Требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий.
9. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов.
10. Планировочная структура участка гостиничного предприятия.
11. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц.
12. Общественная часть гостиницы.
13. Жилая часть гостиницы.
14. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий
15. Порядок ввода в эксплуатацию зданий и сооружений.
16. Срок службы здания.
17. Система планово-предупредительного ремонта.

18. Конструктивные элементы зданий.
19. Каковы административные функции инженерной службы гостиницы?
20. Взаимодействие инженерно-технических служб между собой и с другими службами гостиницы(административно-хозяйственной, вспомогательными и др.).
21. Перечислите требования к инженерной службе.
22. Какие инженерные системы гостиницы находятся в ведении инженерной службы?
23. Функции главного инженера гостиницы.
24. Назначение и структура системы водоснабжения гостиниц
25. Источники водоснабжения?
26. Назначение и устройство канализационных стояков?
27. Устройство и назначение канализационных колодцев,
28. Локальные устройства для очистки сточныхвод.
29. Устройства местной очистки сточных вод.
30. Типы ванн, душевых, раковин, кранов.
31. Типы систем удаления в санузлах.
32. Схема ввода, запорная арматура, манометры, датчики температуры, счетчики.
33. Типы фильтров для холодной воды.
34. Переменный и постоянный ток, величина, величина напряжения в гостиничной сети?
35. Схемы электроснабжения гостиниц?
36. Оборудование для резервного электроснабжения гостиницы?
37. Естественные источники энергии?
38. Воздушное, панельно-лучистое отопление, его особенности и область применения.
39. Схемы теплоснабжения.
40. Понятие теплового комфорта.
41. Оборудование центральных систем водяного отопления.
42. Типы радиаторов.
43. Назначение и отличие бойлеров и тепловых узлов.
44. Перечислите основные способы получения электро- и тепловой энергии (ТЭЦ и АТЭЦ, ГЭС ит.д.)
45. Основные понятия о постоянном и переменном токе.
46. В чем смысл трансформирования электроэнергии?
47. Оборудование трансформаторных подстанций.
48. Каковы общие принципы снабжения ПРГБ электроэнергией.
49. Схемы электрических сетей зданий.
50. Классификация электрических сетей и их конструктивное выполнение.
51. Защита сетей от токов короткого замыкания и перегрузок.
52. Какие четыре взаимосвязанных процесса включает в себя теплоснабжение.
53. В чем сущность центральной и централизованной системы теплоснабжения.
54. Использование воды и пара в качестве теплоносителей.
55. Централизованное теплоснабжение.
56. Тепловые сети.
57. Центральные тепловые пункты (ЦТП) и их оборудование.
58. Способы присоединения теплопотребляющих санитарнотехнических систем к тепловымсетям.
59. Раскройте смысл теплового баланса котлоагрегата.
60. Естественные и искусственные горючие газы.
61. Физико-химические, теплотехнические и эксплуатационные характеристики природных газов.
62. Магистральные, уличные и внутридомовые газопроводы.
63. Назначение газорегуляторных станций и пунктов.
64. Газовый ввод в здание.
65. Счетчики расхода газа.
66. Запорно-регулирующая газовая арматура.
67. Устройство внутренних газопроводов.
68. Основы расчета газопровода.
69. Каковы основные теплофизические свойства водяного пара в различных состояниях?

70. Как меняется теплоотдача водяного пара при изменении агрегатного состояния.
71. Парагенераторы и их арматура.
72. Принципиальная схема пароснабжения гостиницы.
73. Паропровод и его арматура, ее назначение.
74. Определение оптимальной толщины тепловой изоляции паропровода.
75. Основы расчета паропровода.
76. Каковы гигиенические основы отопления.
77. Приведите классификацию систем отопления зданий.
78. Основы расчета системы отопления: расчетные параметры воздуха, термическое сопротивлениеограждающих конструкций и т.п.
79. Системы отопления с естественной и насосной циркуляцией теплоносителя.
80. Системы отопления с использованием водоструйного элеватора и водонагревателя.
81. Укажите оборудование, используемое для центральных систем водяного отопления.
82. Перспективы использования систем воздушного, парового, панельнолучистого отопления напредприятиях РГБ.
83. Каковы параметры воздуха, характеризующие комфортные условия пребывания людей впомещениях зданий («микроклимат»)?
84. Какие вредности выделяются в результате работы оборудования и пребывания людей вразличных помещениях.
85. Основы расчета воздухообмена помещений для удаления вредностей.
86. Естественная неорганизованная (бесканальная) и организованная (канальная) вентиляция:принцип работы и область применения.
87. Механическая вентиляция, ее устройство.
88. Приточная, вытяжная и комбинированная вентиляция и область применения.
89. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц
90. Интерьер и его влияние на качество обслуживания
91. Экстерьер здания гостиницы.
92. Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц.
93. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц.
94. Параметры светового климата.
95. Виды освещения и осветительных приборов.
96. Использование искусственного освещения в гостинице.
97. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.
98. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
99. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц.
100. Декоративное оформление помещений в гостинице.
101. Строительные нормы и правила.
102. Какие функции выполняют: дефлекторы и воздухозаборники, фильтры грубой и тонкой очисткивоздуха; калориферы; вентиляторы осевые и центробежные, их характеристики и подбор на основе ориентировочного
расчета по нормативным кратностям воздухообмена; воздуховоды и вентиляционные решетки; электромеханические задвижки.
103. Гигиенические основы кондиционирования воздуха для различных времен года и различныхклиматических зон.
104. Устройство центральных и местных кондиционеров, их назначение.
105. Современные системы СКВ ведущих мировых производителей (системы чиллер-фанкойл, VRFи VRV).
106. Назначение и структура системы водоснабжения гостиниц
107. Источники водоснабжения.
108. Требования Государственного Стандарта (ГОСТ) к качеству питьевой воды, подаваемой вПРГБ.
109. Назначение систем горячего и холодного водоснабжения в ПРГБ.
110. Основные схемы внутреннего холодного водоснабжения: под напором наружной сети, сводонапорным и гидропневматическим баком, с насосами; области их применения.

111. Основные элементы оборудования систем водоснабжения и их назначение: ввод, водомерныйузел, водомеры, водонапорные баки, насосы, трубопроводы, запорно-регулирующая арматура.
112. Противопожарный водопровод, его устройство.
113. В чем различие между спринклерной и дренчерной системой пожаротушения.
114. Внутренний водопровод горячей воды.
115. Устройство внутренней сети горячего водоснабжения, краны-смесители, водонагреватели.
116. Система внутренней канализации зданий и ее основные конструктивные элементы.
117. Каково назначение конструктивных элементов системы внутренней канализации зданий: приемники сточных вод, гидравлические затворы (сифоны), трубопроводы (выпуски, стояки,ревизии).
118. Системы наружной канализации: производственная, ливневая, фекальнобытовая.
119. Специальные устройства для предварительной местной очистки сточных вод (песко-, крахмало-и жироуловители), их конструктивное устройство и принцип действия, рекомендации по их применению.
120. Площадки для сбора мусора.
121. Удаление производственных отходов с территорий и зданий.

Методические рекомендации по написанию реферата**, требования к оформлению**

Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт TimesNewRoman, 14 пт- Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см. - Выравнивание текста по ширине. - Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание. - Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. - Подчеркивать заголовки не допускается. - Расстояние между заголовками раздела, подраздела и последующим текстом так же, как и расстояние между заголовками и предыдущим текстом, должно составлять 1 пробел. - Название каждой части в тексте работы можно писать более крупным шрифтом, жирным шрифтом, чем весь остальной текст. Параграфы (подразделы) располагаются друг за другом. - В тексте реферат рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац. - Перечисления, встречающиеся в тексте реферата, должны быть оформлены в виде маркированного или нумерованного списка. - Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Номер листа проставляется арабскими цифрами. - Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. На третьем листе ставится номер «3». - Номер страницы на титульном листе и на содержании не проставляется! - Номера страниц проставляются в центре верхней части листа без точки.

Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов. - Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию листов и помещают по возможности следом за листами, на которых приведены ссылки на эти таблицы или иллюстрации. Таблицы и иллюстрации нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки и таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы (рисунка) состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№ источника в списке литературы; стр.]. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки. При написании реферата используется научный стиль изложения

В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.

Структура реферата включает: 1) титульный лист, 2) содержание, 3) введение, 4) основная часть 5) заключение, 6) список литературы, 7) приложение (необязательная часть) Структура работы должна быть четкой, обоснованной таким образом, чтобы была видна логика решения проблемы. Каждую новую часть следует начинать с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: содержанию, введению, заключению, списку литературы, приложениям.

Титульный лист содержит: 1) полное название учебного заведения; 2) название кафедры, на которой выполнялась работа; 3) наименование вида работы, дисциплины и темы; 4) данные об исполнителе с указанием фамилии, имени, отчества, номера студенческой группы; 5) указание должности лица, принявшего работу, его фамилии и инициалов; 6) год выполнения работы.

Содержание В содержании приводится перечень всех частей работы с указанием номера страницы. Названия частей работы в тексте и содержании должны совпадать. Для нумерации разделов используется простая иерархическая система на основе арабских цифр. Первой страницей реферата является титульный лист, на котором номер страницы не принято ставить. Второй страницей реферата является содержание (на нем также номер не проставляется). Таким образом, нумерация страниц начинается с титульного листа, НО номера страниц начинают проставлять только с Введения. Номер страницы проставляется в ее верхней части по центру.

Введение к работе требует обязательное отражение в нем следующих пунктов: 1) введение в тему (проблему) работы; 2) обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики; 3) определение основной цели работы и подчиненных ей более частных задач; обзор литературы по данной теме; 4) определение границ исследования (предмет, объект); 5) краткое описание использованных при написании работы источников Объем введения – 1-2 страницы

Основная часть За введением следует основная часть, в которой следует выделять смысловые подразделения, т.е. структурировать его. Требуется, чтобы все разделы и подразделы были примерно соразмерны друг другу как по структурному делению, так и по объему. В конце каждого раздела основной части необходимо дать краткие выводы. Объем основной части – 12-17 страниц Заключение В заключении необходимо суммировать все те выводы и научные достижения, которые были сделаны в работе, а также определить направления для дальнейших исследований в данной сфере. Объем заключения – 1-2 страницы.

Список литературы Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты: - фамилия и инициалы автора; - наименование; - издательство; - место издания; - год издания. Все источники, включенные в библиографию, должны быть последовательно пронумерованы и расположены в следующем порядке: - законодательные акты; - постановления Правительства; - нормативные документы; - статистические материалы; - учебная литература – в алфавитном порядке по первой букве фамилии автора; - периодические издания (газеты, журналы); - интернет-сайты.

Критерии оценки реферата. При оценке реферата преподаватель руководствуется следующими критериями: – соответствие содержания текста выбранной теме; – наличие четкой и логичной структуры; – качество аналитической работы, проделанной при написании реферата; 12 – использование адекватных выбранной теме литературных источников; – самостоятельность, невторичность текста; – обоснованность сделанных автором реферата выводов, соответствие их поставленной цели; – отсутствие орфографических, пунктуационных, стилистических, а также фактических ошибок; – соответствие оформления работы предъявляемым требованиям; – сдачи реферата в установленный срок.

5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 6 **семестр**

Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенций

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. Установите соответствие между этапом создания СОП и его описанием.

	Этап		**Описание**
А	Апробация	1	Проверка разработанной процедуры на практике в течение тестового периода

	Этап		Описание
Б	Регламентация	2	Фиксация процедуры в письменном виде, утверждение документа
В	Актуализация	3	Внесение изменений в стандарт в связи с изменившимися условиями

Правильный ответ: А — 1, Б — 2, В — 3.

2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Что из перечисленного является примером стандарта безопасности в отеле?

1. Правило сервировки стола в ресторане.
2. Инструкция о действиях персонала при пожаре.
3. Скрипт приветствия гостя.
4. График уборки номеров.

Правильный ответ 2

3. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой орган проводит классификацию гостиниц и присваивает им «звезды» в Российской Федерации?

1. Министерство иностранных дел.
2. Аккредитованная организация (например, бюро классификации).
3. Районная администрация.
4. Сама гостиница, путем самообъявления.

Правильный ответ 2

4. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Как расшифровывается аббревиатура СОП в гостиничном деле?

1. Срочный обход помещений.
2. Система оценки персонала.
3. Стандартная операционная процедура.
4. Служба организации приема.

Правильный ответ 3

5. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Что является конечным результатом процесса стандартизации в гостинице?

1. Увеличение штата сотрудников.
2. Создание документа, устанавливающего правила и нормы для многократного использования.
3. Строительство нового корпуса отеля.
4. Проведение ежегодного аудита.

Правильный ответ: 2

6. Установите соответствие Соотнесите вид стандарта с его содержанием.

	Вид стандарта		Содержание
А	Технологический стандарт	1	Правила поведения и внешнего вида сотрудников
Б	Стандарт сервиса (поведенческий)	2	Алгоритм заправки постельного белья
В	Стандарт управления	3	Порядок передачи смены и отчетности

Правильный ответ: А — 2, Б — 1, В — 3.

7. Установите правильную последовательность Расположите шаги процедуры «Прием заказа от гостя в ресторане отеля» согласно стандарту.

1. Передать заказ на кухню через KDS (кухонную систему).

2. Поприветствовать гостя и предложить меню.
3. Подать заказанные блюда.
4. Принять заказ, повторить его гостю для подтверждения.
5. Порекомендовать фирменное блюдо или напиток.

Правильный ответ 2 — 5 — 4 — 1 — 3.

8. Установите правильную последовательность. этапов жизненного цикла внутрифирменного стандарта.

1. Отмена стандарта или замена его новым.
2. Внедрение стандарта в повседневную деятельность.
3. Разработка проекта стандарта.
4. Мониторинг соблюдения и сбор предложений по улучшению.
5. Анализ необходимости создания стандарта.

Правильная последовательность: 5 — 3 — 2 — 4 — 1.

9. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Ситуация: В стандарте уборки номера прописано: «При мытья пола использовать ветошь синего цвета, для санузла – красного». Новый сотрудник вымыл пол в номере ветошью из санузла.

Вопрос: Какое требование стандартов было нарушено в первую очередь?

Варианты:

1. Эстетики.
2. Санитарии и гигиены (санпин).
3. Скорости выполнения.
4. Экономии ресурсов.

Правильный ответ: 2-

10. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ** Ситуация: Менеджер разработал стандарт, требующий от портье обязательного предложения гостю помощи с багажом. Однако портье часто игнорируют это требование, ссылаясь на отсутствие носильщиков.Вопрос: Какая ошибка допущена при разработке данного стандарта?

Варианты:

1. Стандарт не обеспечен ресурсами (отсутствие сотрудников для выполнения).
2. Стандарт слишком строгий.
3. Стандарт нарушает трудовой кодекс.
4. Стандарт написан мелким шрифтом.

Правильный ответ: 1–

11. **Установите** правильную последовательность действий менеджера при получении негативного отзыва о качестве еды в ресторане.

1. Принести извинения и предложить компенсацию (например, десерт или напиток за счет заведения).
2. Выслушать претензию гостя, не перебивая.
3. Провести служебное расследование на кухне.
4. Поблагодарить гостя за обратную связь и заверить, что ситуация взята под контроль.
5. Зафиксировать жалобу в журнале учета.

Правильный ответ 2 — 1 — 4 — 5 — 3.

12. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ** Какой документ фиксирует выявленные несоответствия в ходе внутренней проверки качества?

1. Акт о списании материальных ценностей.
2. Акт о выявленных недостатках (или отчет о проверке).
3. Приказ о приеме на работу.
4. Счет на оплату.

Правильный ответ 2-

13. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ**: Что означает термин «Service Recovery» в управлении качеством отеля?

1. Восстановление номерного фонда после ремонта.
2. Процесс исправления ошибок и возврата лояльности гостя после сбоя в обслуживании.
3. Уборка номера после выезда.

4. Восстановление пароля в CRM-системе.

Правильный ответ 2-

14. **Установите соответствие**: между проблемой качества и наиболее вероятным методом ее выявления.

	Проблема		**Метод выявления**
А	Грубость сотрудника на ресепшн	1	Анализ записи камер видеонаблюдения с микрофоном
Б	Пыль под кроватью в номере	2	Инспекция по чек-листу уборки
В	Холодный завтрак подают каждый день	3	Опрос гостей или анализ отзывов

Правильный ответ А — 1, Б — 2, В — 3.

15. **Установите соответствие**: Соотнесите метод сбора информации с его типом.

	Метод		**Тип**
А	Анализ отзывов на Booking.com	1	Внутренний источник
Б	Отчет тайного гостя	2	Внешний источник
В	Жалоба, зарегистрированная в журнале администратора	3	Экспертная оценка

Правильный ответ А — 2, Б — 3, В — 1.

ПК-5 Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания

16. Прочитайте текст и выберите правильный ответ При оценке ресторана по методологии Федерации ревизоров гостеприимства (Ферего) эксперты посещают заведение инкогнито и оценивают его по 190 пунктам. Какой метод оценки качества здесь используется?

А. NPS

Б. SERVQUAL

В. Тайный гость (Mystery Guest)

Г. CSI

Правильный ответ: В

17. Прочитайте текст и выберите правильный ответ между Гость оценил вероятность рекомендации отеля на 8 баллов по шкале 0–10. К какой категории клиентов он относится по методологии NPS ?

А. Промоутер (Promoter)

Б. Пассивный (Passive)

В. Детрактор (Detractor)

Г. Нейтральный

Выберите верный ответ и кратко обоснуйте его.

Правильный ответ: Б

18. Установите соответствие между категорией NPS и оценкой по шкале 0–10 .

Колонка А (Категория)	Колонка Б (Оценка)
1. Промоутеры (Promoters)	А. 0–6 баллов

Колонка А (Категория)	Колонка Б (Оценка)
2. Пассивы (Passives)	Б. 7–8 баллов
3. Детракторы (Detractors)	В. 9–10 баллов

Правильный ответ: 1-В, 2-Б, 3-А

19. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какая модель оценки качества услуг предполагает измерение разрыва (GAP) между ожиданиями потребителей и реальным восприятием услуги?

А. NPS (Net Promoter Score)
Б. SERVQUAL
В. CSI (Customer Satisfaction Index)
Г. Mystery Shopping
Правильный ответ: Б

20. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Сколько пунктов проверки включает методология оценки качества отелей по программе Федерации ревизоров гостеприимства (Ферего), запущенной в 2025 году?

А. 190 пунктов
Б. 290 пунктов
В. 390 пунктов
Г. 490 пунктов
Правильный ответ: В

21. Установите правильную последовательность этапов Customer Journey Map (пути гостя) .

1. Заезд и проживание
2. Бронирование
3. Осознание потребности и поиск
4. Выезд и пост-коммуникация
5. Ожидание (подготовка к поездке)

Правильная последовательность: 3 → 2 → 5 → 1 → 4

22. Установите правильную последовательность Расположите этапы цикла управления качеством (PDCA) применительно к гостинице.

1. Check (Проверка): Провести контрольный замер температуры блюд после внедрения новых стандартов.
2. Plan (Планирование): Разработать новый стандарт температуры подачи блюд и график проверок.
3. Act (Воздействие): Если температура в норме, закрепить стандарт; если нет – искать новое решение.
4. Do (Выполнение): Провести обучение поваров и внедрить новые стандарты.

Правильный ответ: 2 — 4 — 1 — 3.

23. **Установите соответствие** между методом оценки качества и его сущностью .

Колонка А (Метод)	Колонка Б (Сущность)
1. Тайный гость (Mystery Guest)	А. Измерение лояльности клиентов по шкале 0–10
2. NPS (Net Promoter Score)	Б. Индивидуальная экспертная оценка без предупреждения
3. CSI (Customer Satisfaction Index)	В. Оценка удовлетворенности конкретным взаимодействием

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

.**24. Установите правильную последовательность** Расположите уровни зрелости системы оценки «Знак Заботы» от начального к высшему .

1. Экспертный уровень
2. Продвинутый уровень
3. Базовый уровень

Правильная последовательность: 3 → 2 → 1

25. Установите соответствие. между элементом модели SERVQUAL и его характеристикой .

Колонка А (Элемент SERVQUAL)	Колонка Б (Характеристика)
1. Материальность	А. Способность точно и своевременно выполнять обещанное
2. Надежность	Б. Готовность помочь и быстро реагировать на запросы
3. Отзывчивость	В. Внешний вид помещений, оборудования, персонала
4. Уверенность	Г. Компетентность и способность вызывать доверие

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

26. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой показатель (KPI) отражает доход на доступный номер и является ключевым для оценки эффективности гостиничного бизнеса?

А. ADR (Average Daily Rate)
Б. RevPAR (Revenue Per Available Room)
В. Occupancy (коэффициент загрузки)
Г. NPS (Net Promoter Score)
Правильный ответ: Б

27. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. При анализе данных выяснилось, что индекс NPS отеля составляет 20%. Вопрос: О чем свидетельствует данный показатель?
Варианты:
Отель является лидером рынка с высоким уровнем лояльности.
У отеля серьезные проблемы с качеством, так как много «критиков».
У отеля идеальное соотношение цены и качества.
Отель только открылся и у него мало отзывов.
Правильный ответ: 2)

28. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Тайный гость поставил низкую оценку за приветствие на ресепшн (администратор не улыбнулся и не поздоровался первым). Менеджер вызвал сотрудника для беседы. Вопрос: Какое решение менеджера будет наиболее эффективным для улучшения качества в будущем?
Варианты:
Объявить выговор и лишить премии за этот месяц.
Выяснить причину (усталость, проблемы со здоровьем, загруженность) и направить на дополнительный тренинг по стандартам сервиса.
Уволить сотрудника немедленно.
Попросить сотрудника впредь просто улыбаться.
Правильный ответ: 2)

29. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой показатель рассчитывается как отношение числа гостей, готовых рекомендовать отель (оценки 9-10), к числу критиков (оценки 0-6)?

1. ADR (Average Daily Rate).
2. RevPAR (Revenue Per Available Room).

3. NPS (Net Promoter Score).
4. GOPPAR (Gross Operating Profit Per Available Room).

Правильный ответ: 3)

30. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. К какому виду контроля относится внезапная проверка работы горничной старшей горничной с использованием чек-листа?

1. Производственный контроль.
2. Государственный надзор.
3. Общественный контроль.
4. Технический контроль (приемка номера после ремонта).

Правильный ответ: 1)

Инструкция по выполнению. При ответе на вопросы:

Выбрать один правильный ответ. Дополнить фразу, сопоставить, установить последовательность

Вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1. Принципы проектирования гостиничных предприятий.
2. Виды проектов гостиничных предприятий.
3. Нормативная база проектирования и строительства и требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий.
4. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов.
5. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц.
6. Общественная и жилая часть гостиницы.
7. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.
8. Порядок ввода в эксплуатацию зданий и сооружений. Срок службы здания.
9. Административные функции инженерной службы гостиницы
10. Назначение и структура системы водоснабжения, электроснабжения и газоснабжения гостиниц.
11. Понятие теплового комфорта.
12. Классификация электрических сетей и их конструктивное выполнение.
13. Централизованное теплоснабжение гостиничных предприятий.
14. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц
15. Интерьер и его влияние на качество обслуживания в гостинице
16. Экстерьер здания гостиницы.
17. Цветовое и световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц.
18. Световой климата гостиничных предприятий.
19. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.
20. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
21. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц.
22. Декоративное оформление помещений в гостинице.

34

23. Строительные нормы и правила для гостиничных предприятий.
24. Гигиенические основы кондиционирования воздуха для различных времен года и различныхклиматических зон.
25. Устройство центральных и местных кондиционеров, их назначение.
26. Назначение и структура системы водоснабжения гостиниц
27. Система внутренней канализации зданий и ее основные конструктивные элементы.
28. Удаление производственных отходов с территорий и зданий гостиниц.
29. Эксплуатация лифтов и эскалаторов в зданиях гостиниц.
30. Понятие систем безопасности на предприятиях РГБ.

31. Система охранной сигнализации и система видеонаблюдения гостиницы.
32. Система пожарной безопасности на предприятиях РГБ.
33. Назначение телекоммуникационных систем гостиниц.
34. Интегрированная информационная система коммуникаций гостиниц: структурированная кабельная сеть, телефонная сеть, радиотелефонная сеть, локальная компьютерная сеть.
35. Комплексная система обеспечения безопасности: системы безопасности, системы пожарной сигнализации.
36. Комплексная система оснащения конференц-залов.
37. Система жизнеобеспечения гостиницы.
38. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц.
39. Определение годовых расходов систем жизнеобеспечения гостиницы.
40. Правила технической эксплуатации инженерно-технических систем ПРГБ для обеспечения бесперебойной, эффективной и безопасной их работы.
41. Регламент технического обслуживания систем гостиничного предприятия.
42. Ответственность сотрудников гостиничного предприятия.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами института.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит аттестацию обучающихся за прошедший период. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги текущей аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине.

Промежуточная аттестация обучающихся института является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием пятибалльной системы оценки знаний обучающихся.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 5 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена и зачета с оценкой. Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 30. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для

обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениями зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	Аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениями слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– визуально-кинестетические; – аудио-визуальные; – аудиально-кинестетические; – аудио-визуально-кинестетические.

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям	**Образовательные ресурсы**				
	Электронные				**Печатные**
	мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	

С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л. Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гиперссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, Графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа. Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются