

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ
ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет экономики и управления

Кафедра «Туризм и сервис»

«УТВЕРЖДАЮ»
« 29 » 08 2025 г.
Зав. кафедрой 
к.т.н., доцент Даниярова Ф.И.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
«Основы гостиничного сервиса»
направление подготовки – 40.03.02 «Туризм»
Форма подготовки - очная
Уровень подготовки - бакалавриат

Душанбе - 2025

СОДЕРЖАНИЕ

по дисциплине «Основы гостиничного сервиса»

№ п/ п	Контролируем ые разделы, темы, модули *	Формируем ые компетенци и	Оценочные средства		
			Количес тво тестовых заданий	Другие оценочные средства	
				Вид	Количес тво
1	Гостиница и ее функции. Структура и специфика гостиничных услуг. Прием и размещение.	ПК - 4 ПК - 12	5	Коллоквиум	1
2	Гостиничная продукция и рынки.	ПК - 4 ПК - 12	5	Коллоквиум	1
3	Классификация гостиниц и других средств размещения	ПК - 4 ПК - 12	8	Кейс-задачи	1
4	Нормативно-правовая база гостиничного хозяйства в РФ и РТ	ПК - 4 ПК - 12	6	Круглый стол	1
5	Владение, управление гостиницами , международные гости-ничные цепи в РФ и РТ	ПК - 4 ПК - 12	6	Комплект типовых задач	1
6	Организация питания в гостиничном комплексе	ПК - 4 ПК - 12	10	Комплект типовых задач	1
7	Предоставление гостиничных услуг	ПК - 4 ПК - 12	10	Коллоквиум	1
8	Персонал гостиницы	ПК - 4 ПК - 12	10	Коллоквиум	1

Всего:		60		9
* Наименования разделов, тем, модулей соответствуют рабочей программе дисциплины.				

2.1. Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Теоретические вопросы по разделам и темам дисциплины к зачету /экзамену	Средство, позволяющее оценить знания или умения обучающегося в устной или письменной форме излагать суть основных разделов и тем дисциплины	Фонд вопросов по темам/разделам дисциплины
2.	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задание для решения кейс-задачи
3.	Типовая задача	Задача, позволяющая оценить и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия в рамках определенного раздела дисциплины.	Задание для решения задачи
4.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
5.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

Тема 1. Гостиница и ее функции. Структура и специфика гостиничных услуг. Прием и размещение.

1. Вопросы для коллоквиума

1. Назовите основные функции гостиницы.
2. Требования к гостиницам и другим средствам размещения.
3. Какова структура и специфика гостиничных услуг?
4. Кто занимается приемом и каков порядок размещением гостей?
5. В чем суть основных положений Международных гостиничных правил?

Критерии оценки коллоквиума

Оценка	Критерии
отлично	- студент определяет рассматриваемые понятия раздела или темы учебной дисциплины четко и полно, приводя соответствующие примеры.
хорошо	- студент допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) учебной дисциплины.
удовлетворительно	- студент обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы учебной дисциплины.
неудовлетворительно	- студент обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи.

Составитель..... Т.Б. Каримов
(подпись)

« » 2025г.

Тема 2. Гостиничная продукция и рынки.

2. Вопросы для коллоквиума

1. Что такое гостиничная продукция?
2. Какова структура гостиничного продукта?
3. Позиционирование гостиничных продуктов на рынке.
4. Основной и сопутствующие гостиничные продукты.
5. Экономическое содержание качества гостиничного продукта

Критерии оценки коллоквиума

Оценка	Критерии
отлично	- студент определяет рассматриваемые понятия раздела или темы учебной дисциплины четко и полно, приводя соответствующие примеры.
хорошо	- студент допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) учебной дисциплины.
удовлетворительно	- студент обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы учебной дисциплины.
неудовлетворительно	- студент обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи.

Составитель..... Т.Б. Каримов
(подпись)

« » 2025г.

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»

Кафедра «Туризм и сервис»

по дисциплине «Основы гостиничного сервиса»

Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения

3. Вопросы для коллоквиума

1. Что положено в основу классификации гостиниц?
2. Что входит в понятие «...и другие средства размещения»?
3. Какие системы классификации отелей применяют в мире?
4. В чем отличие систем классификаций, используемых в РФ и РТ?

Критерии оценки коллоквиума

Оценка	Критерии
отлично	- студент определяет рассматриваемые понятия раздела или темы учебной дисциплины четко и полно, приводя соответствующие примеры.
хорошо	- студент допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) учебной дисциплины.
удовлетворительно	- студент обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы учебной дисциплины.
неудовлетворительно	- студент обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи.

Составитель..... Т.Б. Каримов
(подпись)

« » 20215г.

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»

Кафедра «Туризм и сервис»

по дисциплине «Основы гостиничного сервиса»

Тема 4. Нормативно-правовая база гостиничного хозяйства в РФ и РТ

4. Вопросы для коллоквиума

1. Что является законодательной основой гостиничного сервиса в РФ??
2. Назовите основные цели государственного регулирования туристской деятельностью.
3. Что означают ГОСТ Р, ГОСТ, СНиП, СанПиН, ОСТ, СТП?
4. Какие международные нормативные документы регулируют отношения во внешнеэкономической деятельности в сфере гостиничного сервиса.

Составитель..... Т.Б. Каримов
(подпись)

« » 2025г.

Тема 5. Владение, управление гостиницами, международные гостиничные цепи в РФ и РТ

5. Вопросы для коллоквиума

1. Что является главными активами гостиниц?
2. Назовите способы управления гостиницами.
3. Какие показатели характеризуют деятельность гостиницы?
4. Что такое эффективность в гостиничной сфере?
5. Как представлены международные гостиничные цепи в РФ и РТ?

КЕЙС – задача: Советы консультанта по управлению экономикой отеля

После проведения внутреннего аудита гостиницы, предприниматель решил первым делом уволить старую команду менеджеров отеля, так как показатели управления гостиницей последние годы, были неудовлетворительными. Количество постояльцев падало год от года. Многие инвестиционные проекты были реализованы с низким экономическим эффектом. Были найдены некоторые юридические нарушения в организации закупок продуктов питания для ресторана. После увольнения менеджмента, предприниматель обратился в консалтинговые фирмы, которые предлагали свои услуги по управлению гостиничным бизнесом.

Для того чтобы выбрать подходящую управленческую команду, был объявлен открытый конкурс среди консалтинговых компаний. Откликнулись пять агентств. На основании отчетности гостиницы за три последних года, они дали свои предложения по улучшению экономики отеля.

Проанализируйте следующие рекомендации консалтинговых компаний и выберите из них те, которые действительно, ценны для бизнеса отеля.

Экспертное заключение компании «YouHotel»

Последние три года отель демонстрировал негативную тенденцию в доходах. Сегменты индивидуальных клиентов и семейного туризма падали. Однако финансовая устойчивость гостиничного бизнеса хорошая. Имеется возможность развития отеля за счет привлечения кредитных ресурсов. Мы рекомендуем реализовать проект по полной переориентации отеля на корпоративный сегмент, то есть на организацию деловых встреч, конференций, выездных мероприятий для компаний. Превращение отеля в корпоративный центр позволит обеспечить стабильный годовой доход гостиницы в течение всего года. Перечень конкретных улучшений может включать:

- 1) создание новых доходов по сегменту MICE/GROUPS (бизнес-делегации) за счет открытия бизнес-центра;

- 2) увеличение доходов от оказания услуг питания (от кофе-брейков, банкетов, бизнес-ланчей и т.д.) за счет реализации конгресс- услуг, проведения крупных бизнес конференций, деловых встреч банкетов;
- 3) предоставление специальных цен и внедрение бонусных программ при приобретении «пакета услуг» (услуги проживания + услуги питания + Конгресс-услуги).

Экспертное заключение компании «ZetHotel»

Анализ финансовых показателей компании позволил сделать вывод о необходимости проведения детального аудита затрат гостиницы. На это указывает высокая доля управленческих расходов в выручке (более 15%) и их положительная динамика. Обращает на себя внимание низкая рентабельность активов (за последние три года она снизилась почти в два раза с 7% до 3,8%). Это говорит не только о снижении эффективности в управлении бизнесом, но и возможном наличии на балансе предприятия непрофильных активов. Рекомендуется провести аудит эффективности использования активов по каждому центру прибыли гостиницы. Рост себестоимости продаж (3%) на фоне падения выручки (-5%) говорит о неэффективном управлении текущими расходами, а также о неэффективной маркетинговой политике.

- 1) Создание и продвижение специальных предложений на периоды низкой загрузки.
- 2) Повышение эффективности закупочной деятельности.
- 3) Рациональное использование финансовых средств.
- 4) Организация более детального управленческого учета с применением программного обеспечения «1С: предприятие».

Экспертное заключение компании «Баланс-Плюс»

Учитывая недостаточную финансовую устойчивость бизнеса для реализации серьезных инвестиционных программ, мы рекомендуем заняться оборонительной политикой от новых конкурентов и полностью сосредоточиться на внедрении системы качества услуг.

- 1) Удерживание общего уровня доходов на уровне 2012 года. Минимизация возможных потерь от выхода на рынок новых конкурентов.
- 2) Поддержание высокого уровня пребывания гостей – комплектация номеров, состояния мебели, площадь номеров, согласно Системе классификации гостиниц и других средств размещения категории *** (три звезды).
- 3) Обеспечение безопасности жизни и здоровья гостей через систему стационарных постов и камер видеонаблюдения службой режима и внутреннего контроля гостиницы.
- 4) Соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям (уровень шума, освещенность, температурный режим, наличие сертификатов на соответствие чистящих и моющих средств, продуктов питания).

Экспертное заключение компании «Ваш Консультант»

В целом финансовое состояние отеля, несмотря на падение показателей доходов, можно считать нормальным. Темпы снижения себестоимости (на уровне 2-3%) были ниже, чем снижение показателей выручки (5-7%).

Оборачиваемость рабочего капитала составила 10,3 в 2011 году, 9,6 в 2012 г. и 9,2 в 2011 г. Среднее значение коэффициента оборачиваемости запасов за последние три года составило 0,79. Среднее значение рентабельности продаж составило 23,7%. Чистый оборотный капитал имел положительное значение в течение рассматриваемого периода. Показатель текущей ликвидности был в среднем на уровне 2,0, что попадает в нормативные границы (от 1,5 до 3,0).

Экспертное заключение компании «Отель на пять»

В деятельности гостиницы за последние три года можно выделить следующие тренды. Выручка снижается быстрее затрат в результате действия производственного левериджа. Поэтому необходимо проанализировать маркетинговую политику компании. На балансе имеются значительные денежные средства, а также остатки запасов. Рекомендуется рассмотреть варианты вложения свободных денежных средств для получения дополнительного дохода, а также провести детальный анализ управления запасами.

Отметьте из списка, какие компании, на ваш взгляд, дали ценные рекомендации предпринимателю по управлению гостиницей (может быть более одного ответа).

Ответ (может быть более одного ответа):

Вариант А) Экспертное заключение компании «YouHotel»

Вариант Б) Экспертное заключение компании «ZetHotel»

Вариант В) Экспертное заключение компании «Баланс-Плюс»

Вариант Г) Экспертное заключение компании «Ваш Консультант»

Вариант Д) Экспертное заключение компании «Отель на пять»

КЕЙС – задача: Конференц-услуги или расширение номерного фонд

При осуществлении инвестиционной деятельности руководство отеля часто решает взаимоисключающие задачи, как например, что будет выгоднее: переоборудовать пустующие помещения под конгресс-центр или расширить номерной фонд отеля, при условии, что инвестиционный бюджет ограничен?

По исследованиям маркетингового отдела развитие сегмента бизнеса туризма может принести дополнительную прибыль нашему отелю. По статистике, предоставление качественных конференц-услуг может увеличить выручку на 20% в течение всего года. При этом выручка не зависит от сезона. С другой стороны, появление номеров новых категорий («Люкс» для молодоженов, двухкомнатных сьютов, номеров «Стандарт» для лиц с ограниченными физическими возможностями и др.) привлечет в отель новых гостей, увеличив выручку на 5%. При этом затраты на переоборудование помещений различаются.

Конференц-услуги: вниманию корпоративных клиентов и организаторов конференций мы будем готовы предложить 3 конференц-зала: Альфа, Бета, Гамма и полный комплекс услуг для всех участников мероприятий. В конференц-залах нашего отеля можно легко разместить оборудование для телетрансляций и кабинки, необходимые для работы синхронных переводчиков. Комфортные и просторные конференц-залы будут

иметь все необходимое современное оборудование для проведения конференций, самую современную световую и звуковую аппаратуру, а также беспроводной высокоскоростной интернет в каждом зале.

Также отель будет готов предоставить **ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ** (стоимость аренды в день):

- Мультимедийный проектор — 4.000 руб.;
- Флипчарт (доска) с маркерами — 550 руб.;
- Дополнительный экран — 700 руб.;
- Распечатка документов на принтере — 5 руб. за страницу

Питание участников: обед — 600 руб. с человека; ужин — 600 руб. с человека; кофе-брейк — 220 руб. с человека.

Предполагаемая стоимость аренды залов представлена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Стоимость аренды залов

Название зала	Площадь, м2	Типы рассадок, кол-во мест	Цена, руб. с НДС						
театр	класс	кругл.стол	по перим.	прием	9 час.	от 1 до 4 час.	в час		
Альфа					-		23.000	20.300	2.500
Бета							20.300	20.300	2.500
Гамма							21.500	21.500	2.600

Бюджет затрат по реализации инвестиционного проекта «Конференц-услуги» включает следующие затраты:

1. ремонт помещений – 1.425.000 руб.
2. прокладка оптоволоконного кабеля для высокоскоростного интернета и цифрового телевидения и установка необходимого оборудования:
 - прокладка кабеля - 76.800 руб. за каждый полный километр (расстояние – 40 км),
 - конвертеры (2 шт.) – 13.920 руб.,
 - коммутатор на 16-портов 100 base-T - 4.800 руб.,
 - шкаф для оборудования – 2.400 руб.,
 - подключение к порту передачи данных – 4.800 руб.
 - серверное оборудование – 100.000 руб.
3. закупка офисного оборудования для конференц-залов – 1.000.000 руб.

Следует отметить, что прокладка оптоволоконного кабеля позволит оснастить весь отель высокоскоростным доступом в интернет, а также высококачественным цифровым телевидением. Также примем во внимание, что в первый год после внедрения проекта, выручка отеля вырастет не на

20%, а пока на 10%. В следующие годы отель планирует рост выручки на уровне 20%.

Бюджет затрат по реализации инвестиционного проекта «Расширение номерного фонда» на 8 номеров включает следующие затраты:

1. ремонт помещений – 1.600.000 руб.
2. закупка сантехники, мебели, светильников, техники – 2.400.000 руб.

Какой проект следует включить в инвестиционную программу гостиницы, а какой отложить на более позднее время?

ОТВЕТ:

Вариант А) Проект строительства Конференц-Центра

Вариант Б) Проект расширения номерного фонда

Вариант В) Оба проекта

3. КЕЙС – задача: Выбор источников финансирования инвестиционной программы

После рассмотрения различных вариантов и дополнительных расчетов в инвестиционную программу по развитию отеля вошли следующие проекты:

1. Переоборудование кухни ресторана – сумма инвестиций 1.200.000 рублей.
2. Установка лифтов – 5.500.000 рублей.
3. Прокладка оптоволоконного кабеля – 3.500.000 рублей.
4. Организация конференц-центра – 6.000.000 рублей.
5. Развитие SPA-центра – 8.000.000 рублей.

Общая суммарная стоимость инвестиционной программы, которую принес на утверждение предпринимателю-собственнику директор гостиницы, составила 24.200.000 рублей. Согласно прогнозам экономической службы отеля, чистая прибыль отеля в результате реализации программы вырастет на 50%.

Одновременно с инвестиционной программой, встал вопрос – за счет каких средств финансировать программу. Следует ли для этого направить годовую чистую прибыль отеля или потребуются дополнительные средства от инвестора.

От местного банка поступило очень льготное предложение по кредиту - на всю необходимую сумму, под 15% годовых. Кредит предоставляется банком на три года, с рассрочкой первого платежа в один год, вся сумма погашается равными суммами в течение двух следующих лет.

Определите оптимальный вариант финансирования инвестиционной программы отеля.

Ответ: чтобы финансирование было оптимальным, нужно привлечь за счет заёмных средств (кредит банка) _____ % инвестиционной программы.

4. КЕЙС – задача: Доход предпринимателя: выплаты дивидендов

Партнер предпринимателя, в собственности которого находится 10% акций отеля, рассматривая гостиницы за 2014 год, а также перспективы инвестиционной программы и прогноз показателей отеля, раздумывает о

вариантах дальнейшего участия в бизнесе. Он знает, что мажоритарный собственник отеля (владеет 90%) решил направить часть чистой прибыли в ближайшие три года на финансирование инвестиционной программы, стоимостью 24.200.000 рублей. А это значит, что дивиденды в ближайшие три года будут меньше ожидаемых.

Партнеру предпринимателя поступило предложение от трех банков об открытии депозита под 7,7% годовых. Доля Банка «Родной» на рынке вкладов физических лиц 5%, Банка «БизнесДом» - 3%, Банка «Радость» - 3,5%. Для открытия депозита этому акционеру придётся продать свою долю в отеле. Текущая рыночная стоимость доли, определённая оценщиком, составляет 23.000.000 рублей.

Если бы он обратился к Вам за советом, что бы вы ему посоветовали сделать?

Ответ (единственно верный):

Вариант А) Не продавать свою долю и дожидаться дивидендов.

Вариант Б) Продать долю и вложить средства в Банк «Родной».

Вариант В) Продать долю и вложить средства в Банк «БизнесДом».

Вариант Г) Продать долю и вложить средства в Банк «Радость».

Вариант Д) Продать долю и вложить деньги «в чулок».

Вариант Е) Продать долю и вложить деньги, не важно, в какой банк.

5. КЕЙС – задача: Продажа гостиницы: выбор собственника

Партнерам-собственникам гостиницы, на которых приходится 100% долей капитала гостиницы, поступило заманчивое предложение – продать в 2015 году отель. Стоимость сделки должна составить 280.000.000 рублей. Как вы уже знаете - предприниматели приобрели гостиницу за 250.000.000 рублей. Однако, в процессе управления гостиницей, а также в результате реализации инвестиционной программы, показатели отеля должны улучшиться. Об этом говорит прогноз, который был составлен финансовым директором отеля.

Если бы партнеры всё же решили выйти из бизнеса и продать отель, то, за какую сумму, вы бы посоветовали им торговаться?

Ответ: продать отель выгодно, если стоимость сделки составит хотя бы _____ рублей

Критерии оценки кейс-задач задач

Оценка	Критерии
отлично	- приведение формул и соответствующей статистики; - безошибочное выполнение практических заданий, задач, упражнений и др.
хорошо	- несущественные ошибки в формулах, статистических данных и т.п.; - выполнение практических заданий, задач,

Оценка	Критерии
	упражнений с минимальным количеством ошибок.
удовлетворительно	- наличие достаточного количества несущественных или двух-трех существенных ошибок в определении понятий и категорий, формулах, статистических данных и т.п.; - наличие грамматических и стилистических ошибок и др.
неудовлетворительно	- большое количество существенных ошибок; - наличие грамматических и стилистических ошибок; - отсутствие навыков выполнения практических заданий, задач, упражнений.

Составитель..... Т.Б. Каримов
(подпись)

« » 2025г.

Тема 6. Организация питания в гостиничном комплексе

6. Вопросы для коллоквиума

1. В чем особенности службы питания в гостинице?
2. Какие виды сервиса используют в ресторане?
3. Какие признаки лежат в основе различия предприятий общественного питания?
4. Какие условия питания предлагаются в ресторанах туристской индустрии?
5. Каковы правила обслуживания гостей в номерах?

1. Кейс-задание

Ситуация 1. Недавно открывшийся ресторан «Весна» предлагает своим клиентам разнообразный ассортимент фирменных блюд, ассортимент изделий сложного изготовления, характерный для ресторанов, широкий и специализированный ассортимент напитков и коктейлей, в том числе заказных и фирменных для баров. Интерьер ресторана гармоничен и комфортен. Чтобы занять прочные позиции и привлечь посетителей, владелец ресторана Алексей Иванченко готовится пройти сертификацию и получить категорию для своего заведения. Владелец ресторана претендует на категорию «люкс». Но во время прохождения сертификации, экспертная комиссия присуждает «Весне» только категорию «первый». Владелец огорчен, но принимает к сведению все замечания.

Вопросы и задания:

1. Каким требованиям должен соответствовать ресторан категории «люкс»?
2. Перечислите отличительные особенности ресторана категории «люкс».
3. Каким национальным стандартом необходимо руководствоваться при оценке предприятий общественного питания?
4. Как вы думаете, какие факторы необходимо учитывать, планируя открытие ресторана?
5. Предположите, какие методы и формы обслуживания клиентов, могут иметь место в ресторане категории «первый»?

Меню:

1. В какой части меню посетители должны видеть фирменные блюда ресторана?
2. Какова существует принятая последовательность составления меню? (совмещен 3 вопросом)

3. Перечислите установленный порядок расположения закусок, блюд и напитков, принятый в ресторанах.
5. Какие вам известны традиционные русские блюда, привлекающие внимание иностранных гостей?

Ситуация 2. В нижегородский отель «Арго»** (две звезды) приехала группа туристов из Кирова. В туристской путевке значился тип питания BBF. То есть туристы должны были завтракать по типу «шведский стол». В обеденном зале на столах были выставлены следующие продукты: свежие фрукты, кофе с молоком, тосты, булочки с мармеладом, медом, маслом, а также йогурты. Руководитель группы предъявил претензии работникам предприятия питания, ссылаясь на то, что предложенный ассортимент блюд не соответствует данному типу питания, я «тянет» лишь на классический континентальный завтрак.

Вопросы и задания:

1. Обоснованы ли претензии руководителя группы к работникам отеля?
2. Соответствует ли перечисленный набор продуктов категории «шведский стол»?
3. В чем отличие континентальных завтраков от завтраков по типу Buffet Breakfast?
4. Какие продукты должны быть выставлены к данному типу завтрака в дополнение перечисленным продуктам?
5. Как вы считаете, зависит ли стоимость туристской путевки от типа завтрака?

Составитель..... Т.Б. Каримов
(подпись)

« » 2025г.

Тема 7. Предоставление гостиничных услуг

7. Вопросы для коллоквиума

1. Виды гостиничных услуг и их специфика.
2. Структура гостиничных услуг.
3. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
4. Стандартизация гостиничных услуг.
5. Перспективы развития гостиничных услуг.

Темы презентаций

1. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на примере гостиницы)
2. Организация работы службы приёма и размещения (на примере гостиницы)
3. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы)
4. Организация работы дополнительной и вспомогательной служб (на примере гостиницы)
5. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы)
6. Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы)
7. Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы)
8. Организация и обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы)
9. Типы клиентов по особенностям их поведения.
10. Перспективы развития гостиничных услуг.

Критерии оценки компьютерных презентаций

Оценка	Критерии
отлично	- презентация выполнена аккуратно, примеры проиллюстрированы, полностью освещены все обозначенные вопросы.
хорошо	- работа содержит небольшие неточности.
удовлетворительно	- презентация выполнена неаккуратно, не полностью освещены заданные вопросы.
неудовлетворительно	- работа выполнена небрежно, не соблюдена структура, отсутствуют иллюстрации.

Составитель..... Т.Б. Каримов
(подпись)
« » 2025г.

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»

Кафедра «Туризм и сервис»

по дисциплине «Основы гостиничного сервиса»

Тема 8. Персонал гостиницы

8. Вопросы для коллоквиума

1. В чем особенности работы в сфере гостиничного сервиса?
2. Какие факторы влияющие на укомплектование гостиницы персоналом?
3. Каковы функции отдела персонала гостиницы?
4. Перечислите общие правила общения персонала с клиентами.
5. Назовите мифы персонала в отношении клиентов.

1. КЕЙС - задание: Лояльность персонала. Корпоративные мероприятия для сотрудников

В отеле за последние три года наблюдалась сильная текучесть кадров. В 2020 году она составила 13% от среднесписочного состава в 100 человек. Для того чтобы устранить эту проблему, предприниматель обратился в консалтинговое агентство, которое провело социологическое исследование удовлетворённости трудом сотрудников. Описание и результаты социологического исследования представлены в отчете: *Оценка удовлетворённости трудом в отеле «Радуга». Немонетарная мотивация. Исследование проведено консалтинговой компанией HR-эксперт, 2020 год.*

1. Задачи исследования.

1. Оценить общий уровень удовлетворённости работой в отеле в целом и по каждому подразделению.
2. Определить структуру мотивации персонала.
3. Определить ожидания работников по поводу проведения корпоративных мероприятий

2. Методология и методы исследования.

- В ходе исследования использовалось анкетирование, которое проводилось анонимно. Участники оценивали тот или фактор по 10-балльной шкале.
- Анкета была разработана на основе широко известной теории личностной мотивации А. Маслоу .

- При обработке данных использовались количественный и качественный анализы.

3. Участники исследования.

- В исследования приняли участие все работники отеля, стаж которых превысил 3 месяца.
 - Всего было собрано 97 анкет.
 - Однако не все сотрудники отеля заполнили анкеты полностью.
- Консультанты смогли обработать данные только 60 анкет.

4. Структура немонетарной мотивации (рисунок 4.1).

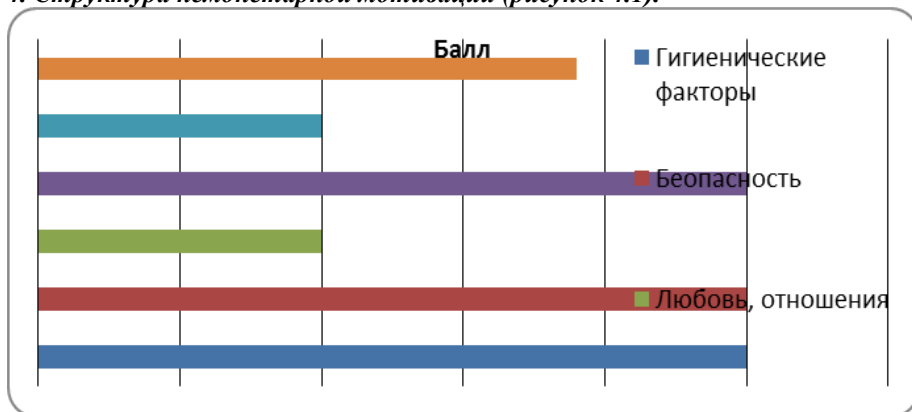


Рис. 4.1. Структура немонетарной мотивации

5. Описание структуры немонетарной мотивации.

- Общий уровень удовлетворённости трудом в отеле чуть выше среднего.
- Среди всех потребностей наиболее удовлетворены три группы: санитарно-гигиенические, потребности в безопасности и престиже.
- В наименьшей степени удовлетворены потребности в любви, привязанности и потребности в самореализации

6. Рекомендации по повышению удовлетворённости трудом.

1. При более детальном анализе выяснилось, что сотрудникам не хватает внутрикорпоративных контактов, чтобы лучше понимать друг друга, что и было предложено реализовать через программу корпоративных мероприятий.
2. Повысить удовлетворённость потребности в самореализации было предложено через обучение, участие в проектных работах помимо основных обязанностей, обновлении технологий и оборудования.

7. Корпоративные мероприятия.

При изучении ожиданий сотрудников относительно корпоративного мероприятия были заданы вопросы:

- По какому поводу стоит проводить корпоративные мероприятия для сотрудников отеля?
- Как часто проводить корпоративные мероприятия в течение календарного года?
- В какой форме вы хотели бы провести корпоративное мероприятие?

8. Потребность в корпоративных мероприятиях (табл. 4.1).

Средняя частота корпоративных мероприятий на протяжении года составила 2,7.

Таблица 4.1

Потребность в корпоративных мероприятиях

Причина корпоративного мероприятия	Доля, %
Новый год, Рождество	
День рождения отеля	
Высокие показатели в работе	
23 февраля, 8 марта	
Без повода	
Обновление коллектива	
Иное	

9. Форма проведения корпоративного мероприятия (табл. 4.2)

Таблица 4.2

Форма корпоративного мероприятия

Форма корпоративного мероприятия	Доля, %
Развлечения	
Спорт	
Экскурсии	
Застолье	
Торжественная часть	
Тренинг	
Иное	

По итогам исследования было предложено провести корпоративные мероприятия. Руководитель финансового отдела определил лимит ежегодного бюджета на корпоративные мероприятия в размере 100 000 р.

Используя данные проведенного социологического исследования, выберите из следующего списка те корпоративные мероприятия, которые будут интересны для сотрудников. Предложенные корпоративные мероприятия должны повысить удовлетворённость трудом в отеле, лояльность к своему работодателю сотрудников и производительность труда.

Ответ (более одного ответа):

Вариант А) Рождественская ёлка для сотрудников и их семей.

Вариант Б) Бесплатный курс английского языка для всех желающих.

Вариант В) Банкет на день рождения отеля, с приглашением любимого артиста.

Вариант Г) Корпоративный выезд на экскурсию в Казанский аквапарк

Вариант Д) Творческий вечер, подготовленный сотрудниками и посвященный дню рождения отеля.

Вариант Е) Командная велосипедная прогулка с пикником на природе (летом).

2. КЕЙС - задание:

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1.Перечислите функции службы приема и размещения.

2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность*
- особенности профессиональных качеств*
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.*

3. КЕЙС - задание:

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1.Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса

большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.

2.Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?

3.Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Составитель..... Т.Б. Каримов
(подпись)

« » 2025г.

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра «Туризм и сервис»

по дисциплине «Основы гостиничного сервиса»

для направления подготовки – 43.03.02 «Туризм»

формы подготовки - очная, уровня подготовки – бакалавриат

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и сервис»
протокол № от «_____» _____ 2025г.

Зав. кафедрой _____
к.т.н., доцент Даниярова Ф.И.

2.2. Тестовые задания

1. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства — это:

- a) рынок гостиничных услуг*
- b) туристическая группа*
- c) индустрия туризма.*

2. Из предложенных вариантов ответов выберите тот, который наиболее точно дает толкование термину «потребитель гостиничных услуг»:

- a) гражданин, остановившийся в гостинице РФ и пользующийся в период проживания в ней всеми ее услугами, значащимися в ее перечне*

б) гражданин, оплативший в кассу стоимость услуг гостиничного сервиса и пользующийся ими
с) гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги для личных и др. нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
Петербург

3. Совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, предназначенных для предоставления туристам полного комплекса услуг, — это:

- а) гостиничный комплекс
- б) отель
- с) гостевой городок

4. Высказывание «удовлетворить клиента или потерять, третьего не дано» принадлежит ...

- а) Ц. Ритцу
- б) К. Хилтону
- с) Ж.Эскофье

5. Заслуга Буланже выражается в:

- а) в организации работы кухни
- б) расписании должностных инструкций для персонала
- с) разработке концепции ресторана

6. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) опрос, профессионализм, качество
- б) услуга, спрос, специалист
- с) деятельность, потребность и услуга

7. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) исследовательская
- б) потребительская (пользовательская)
- с) ориентационная

8. Организация внутреннего пространства здания, которая представляет зрительно-органическую среду, обеспечивающая нормальные условия для жизнедеятельности человека:

- а) интерьер
- б) галерея
- с) гостиная

9. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

- а) рекламные услуги;
- б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;

с) психодиагностику.

10. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- с) общественные структуры: политические партии.

11. В чем заключается особенность услуг:

- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- с) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

12. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- а) спрос;
- б) потребность;
- с) мотивация.

13. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неразрывность производства и потребления услуги;
- с) несохраняемость услуг;
- д) незабываемость услуг.

14. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- б) предоставление информации клиенту;
- с) оказание услуги клиенту.

15. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке;
- б) неотделимость от своего источника;
- с) неизменностью качества.

16. К некоммерческим услугам относят:

- а) услуги предприятий туризма и отдыха;
- б) услуги организаций общественного питания;

с) услуги благотворительных фондов.

17. Целью сервисной деятельности является:

- а) удовлетворение человеческих потребностей;
- б) исследование рынка услуг;
- с) производство услуг.

18. Контактной зоной не является:

- а) зона ремонта бытовой техники;
- б) рабочее место парикмахера;
- с) рабочее место стоматолога.

19. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным;
- б) формальным;
- с) бесплатным.

20. Физические потребности - это потребности в:

- а) в общественной деятельности,
- б) во сне;
- с) в творческой деятельности.

21. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- а) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- б) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

22. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

- а) 0 – 45 см;
- б) 45 – 120 см;
- с) 120 – 400 см.

23. Франчайзинг это:

а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- b) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

24. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус
- b) выгода
- c) мотив.

25. Характеристика товаров:

- a) неоднородность
- b) индивидуальность
- c) осязаемость.

26. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

27. Из предложенных вариантов ответов выберите тот, который наиболее точно дает толкование термину «потребитель гостиничных услуг»

- a) гражданин, остановившийся в гостинице и пользующийся в период проживания в ней всеми ее услугами, значащимися в ее перечне
- b) гражданин, оплативший в кассу стоимость услуг гостиничного сервиса и пользующийся ими
- c) гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги для личных и др. нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

28. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

- a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- b) соответствие техническим условиям и стандартам;
- c) многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

29. Возглавляет работу гостиничного комплекса:

- a) исполнительны директор
- b) коммерческая служба

- с) генеральный директор (генеральный менеджер)

30. Какие документы дают право исполнителю заключить договор с потребителем гостиничных услуг?

- а) паспорт, военный билет, удостоверение личности, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя
- а) любой документ с собственной фотографией
- б) копия заявки на бронирование мест в гостинице, поданной накануне

31. Что такое «трансфер»?

- а) торговля потребительскими товарами по ценам, освобожденным от суммы налогового обложения (НДС) в ресторанах функционирующих при гостиницах.
- б) проезд пассажиров из одной страны в другую через промежуточную страну с краткой остановкой в ней (в одной из гостиниц) для перемены транспорта.
- с) перевозка туриста и его багажа на автотранспорте с вокзала (ж\д, авиа, морского, речного) в гостиницу или обратно.

32. Что представляют собой Международные гостиничные правила?:

- а) Унифицируют правила строительства и эксплуатации гостиниц
- б) Документ регламентирующий работу всех гостиниц в мире
- с) Унифицируют права и обязанности владельцев гостиниц

33. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:

- а) Э. Стэтлер, Т.Тернер, Г. Шератон
- б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Мариотт, Ц. Ритц
- с) Дж.Мариотт, Ц. Ритц, А. Эскофье

34. Деятельность по подтверждению соответствия качества обслуживания в гостиницах установленным требованиям определяется как _____ гостиниц.

- а) стандартизация
- б) лицензирование
- с) сертификация

35. Какой из элементов является необязательным для определения гостиницы:

- а) услуги
- с) имидж
- с) охрана

36. Подтверждение органом по сертификации соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и т.д. называется:

а)

- сертификацией
- b) страхованием
- c) аккредитацией

37. Стандарт — это нормативный документ, содержащий ...

- a) правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности/услуги, доступный широкому кругу потребителей
- b) характеристики, касающиеся определенных видов товара
- c) правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, необходимых на производстве

38. Какой вид услуг, кроме размещения, питания и досуга, входит в основную группу услуг гостиничного комплекса?

- a) фитнес клуб
- b) бытовое обслуживание
- c) транспортное обслуживание

39. Метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью называется:

- a) франчайзингом
- b) кооперацией
- c) объединением

40. Индустрия гостеприимства — это сфера предпринимательства, предоставляющая ...

- a) питание и жилье вместе с сопутствующими услугами
- b) совокупность гостевых домов
- c) по размещению туристов в гостиницах и других средствах размещения

41. Подача завтраков в специальном зале с 7 до 10 часов утра (не исключая возможности подачи завтрака в номер) должна быть предусмотрена в гостиницах, начиная с категории:

- a) 1 звезда
- b) 5 звезд
- c) 3 звезды

42. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:

- a) один день
- b) один месяц
- c) неделя

43. Определение соответствия конкретной гостиницы и ее номеров критериям или стандартам обслуживания — это _____ гостиниц.

- a) стандартизация
- b) классификация
- c) аккредитация

44. Для каких отелей обязательно наличие собственной парикмахерской, прачечной, фитнес и бизнес центров, бассейна и косметических кабинетов?

- a) 5 звезд
- b) 3 звезды
- c) люкс

45. Для каких отелей обязательно наличие охраняемой автостоянки?

- a) 4 звезды и выше
- b) 3 звезды
- c) апарт отели

46. В отеле какой категории отсутствует завтрак?

- a) 1 звезда
- b) 2 звезды
- c) мотелях

47. Единый расчетный час:

- a) 14 часов
- b) 00 часов
- c) 12 часов

48. Какая должна быть температура первых блюд и горячих напитков при отпуске?

- a) 50°C
- b) 75°C
- c) 100°C

49. Какая температура должна быть для вторых блюд?

- a) 50°C
- b) 80°C
- c) 65°C

50. Какая температура холодных и сладких блюд?

- a) 20°C
- b) $7-14^{\circ}\text{C}$
- c) $1-5^{\circ}\text{C}$

51. Что не является показателем деятельности гостиницы:

- a) коэффициент загрузки номеров
- b) коэффициент пустующих номеров
- c) средняя цена номера

52. Что такое «бизнес-отель»?

- a) это специализированная гостиница для обслуживания бизнесменов
- b) отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей
- c) городской отель, имеющий специальную материальную базу для рекреации гостей

53. Что такое «гостиничный этикет»?

- а) это совокупность норм и правил поведения работника сферы гостиничных услуг, обусловленных его служебным положением
- б) это совокупность норм и правил поведения работника сферы гостиничных услуг, обусловленных его служебным положением
- с) это совокупность устоявшихся обычаев в сфере гостиничных услуг и выполнения их обслуживающим персоналом

54. Что такое «визитная карта» (карта гостя)?

- а) один из бланков документации первичного учета гостиницы, в которой поэтажный обслуживающий персонал фиксирует список лиц (отдельных лиц) проживающих в номере.
- б) документ на право входа в гостиницу и получение ключа от номера.
- с) форма учета.

55. Какие функции возлагаются на инженерную службу гостиницы?

- а) поддержание в исправном состоянии водопровода, канализации, электрохозяйства, телефонных линий, систем отопления здания и обеспечение их бесперебойного функционирования.
- б) подготовка квалифицированного персонала для грамотной эксплуатации машин и механизмов, внедренных в гостинице для бесперебойного получения благ цивилизации потребителями гостиничных услуг.
- с) своевременное заключение договоров с организациями, поставляющими гостинице: горячую и холодную воду, тепло, электроэнергию, телефонную связь и иные блага, а также услуги, которые самостоятельно произвести гостиница не может.

56. Из трех групп характеристик услуг выберите одну содержащую особенности гостиничных услуг?

- а) надежность, эффективность, целостность, полезность, обоснованность, простота в эксплуатации, ясность и гибкость
- б) комплексность услуг, обязанность участия клиента и производителя услуг в создании гостиничного продукта, совмещения работ и услуг, наглядность и результативность, гласность и поощрение, аттрактивность
- с) не одновременность процессов производства и потребления гостиничных услуг, ограниченная возможность хранения, сезонный характер спроса, срочный характер, широкое участие персонала в производственном процессе, неосвязаемость, взаимозависимость услуг и цели путешествия.

57. Каково минимальное число номеров в гостиницах?

- а) 10 номеров
- б) 20 номеров
- с) 100 номеров

58. Дайте расширенное толкование термину «предварительная оплата»:

- а) оплата клиентом гостиницы заказанного им обслуживания (номера определенной категории) до начала пользования гостиничными услугами в сроки, установленные по соглашению с гостиницей.
- б) обязательство потенциальной клиентуры гостиниц погасить возможные убытки по причине несвоевременного заезда в гостиницу в связи с условиями заявки.
- с) намерение воспользоваться сервисом и комфортом одной из гостиниц в будущем и отправление в адрес ее заявки и символического денежного аванса.

59. Дайте расширенное толкование термина «плата за бронирование»:

- а) денежная сумма, которую гостиничная клиентура вносит в кассу гостиницы в случае опоздания по условиям бронирования (опоздания в днях и часах)
- б) денежная сумма, которую клиент обязан заплатить гостинице за прием от него заказа на гостиничные услуги, как правило, предварительного
- с) денежная сумма, направленная в качестве аванса в адрес гостиницы, как показатель серьезности намерений бронирования.

60. Дайте расширенное толкование понятию «гарантийное письмо»:

- а) документ с реквизитами предприятия бронирующего место в гостинице, в котором изложена информация о прибывающих в гостиницу гражданах и необходимая категоричность для их размещения номерного фонда.
- б) документ (гостиничная квитанция) подтверждающая внесение денег в кассу гостиницы за сутки проживания в ней.
- с) документ, гарантирующий безусловную оплату заказанных гостиничных услуг. Подписывается руководителем предприятия, бронирующего место в гостинице и главным бухгалтером.

Тестирование студентов проводится в сессионный период в специально отведенных компьютерных классах.

Содержание тестовых заданий по дисциплинам учебных планов, критерии их оценки, методические рекомендации (указания) по их выполнению разрабатываются и утверждаются на заседании кафедры, за которой закреплены соответствующие учебные дисциплины.

При прохождении компьютерного тестирования задания для каждого студента выбираются программой случайным образом из общего объема тестовых заданий по дисциплине.

Продолжительность компьютерного тестирования одного студента по учебной дисциплине – до 40 минут.

В день проведения компьютерного тестирования преподаватель кафедры получает в деканате ведомость группы и сопровождает тестирование.

Допуск студента в компьютерный класс производится только по зачетной книжке.

При прохождении тестирования на платной основе студент кроме вышеназванного документа предъявляет оригинал квитанции.

Студент обязан прибыть в компьютерный класс не позднее, чем за 10 минут до начала тестирования. Опоздавший на тестирование студент, в аудиторию не допускается.

Составитель _____ Т.Б. Каримов
(подпись)

« » сентября 2025г.

2.3. Итоговые оценки студентов по кредитно-рейтинговой системе с использованием буквенных символов

Оценка по буквенной системе	Диапазон соответствующих наборных баллов	Численное выражение оценочного балла	Оценка по традиционной системе
A	10	95-100	Отлично
A-	9	90-94	
B+	8	85-89	Хорошо
B	7	80-84	
B-	6	75-79	
C+	5	70-74	Удовлетворительно
C	4	65-69	
C-	3	60-64	
D+	2	55-59	
D	1	50-54	
Fx	0	45-49	Неудовлетворительно
F	0	0-44	