

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Организация гостеприимства в сервисной деятельности

(наименование учебной дисциплины, практики)

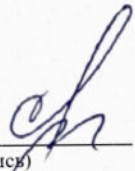
43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Старший преподаватель


(подпись) Стрижко Е.В.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и
экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории


(подпись) Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Организация гостеприимства в сервисной деятельности»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

Что является *основной задачей* системы сервиса?

- А) Увеличение прибыли предприятия
- Б) Удовлетворение потребностей клиентов
- В) Снижение затрат на обслуживание
- Г) Расширение ассортимента товаров

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. *Выберите один правильный ответ*

Что *отличало* сферу услуг в советский период?

- А) Высокое качество обслуживания
- Б) Широкий ассортимент услуг
- В) Государственное регулирование
- Г) Ориентация на прибыль

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. *Выберите один правильный ответ*

Какой подход *доминирует* в изучении сервисной деятельности в рамках “общества потребления”?

- А) Производственный
- Б) Экономический
- В) Социологический
- Г) Культурологический

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

4. *Выберите один правильный ответ*

Что *не относится* к видам сервиса?

- А) Транспортный
- Б) Медицинский
- В) Производственный
- Г) Туристический

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

5. *Выберите один правильный ответ*

Что такое *самообслуживание*?

- А) Обслуживание потребителей персоналом
- Б) Обслуживание с выездом на дом
- В) Обслуживание, при котором потребитель самостоятельно выполняет часть операций
- Г) Обслуживание без контакта с персоналом

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Неосвязаемость, неотделимость, непостоянство, неспособность к хранению.	А) Услуга
2) Последовательность этапов от разработки до прекращения предоставления.	Б) Жизненный цикл услуги
3) Общественное питание, гостиничные услуги, туризм.	В) Характеристики услуги

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Сфера взаимодействия между персоналом и клиентом.	А) Контактная зона
2) Процесс обмена информацией, эмоциями и впечатлениями.	Б) Общение
3) Последовательность действий персонала при взаимодействии с клиентом.	В) Сценарий обслуживания

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Учет личных особенностей и потребностей клиента.	А) Индивидуальное обслуживание
2) Основной вид профессиональной деятельности.	Б) Персонализация
3) Ориентация на каждого конкретного клиента.	В) Профессиональный подход

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

4. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Учет культурных традиций и обычаев при обслуживании.	А) Национальные особенности
2) Учет климатических условий и географического расположения.	Б) Региональные особенности
3) Учет особенностей поведения и предпочтений различных этнических групп при обслуживании.	В) Этнические особенности

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

5. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Совокупность ценностей, норм и правил, определяющих качество обслуживания.	А) Культура сервиса
2) Коммуникабельность, ответственность, стрессоустойчивость.	Б) Профессиональные характеристики
3) Учет потребностей, ожиданий, восприятия и поведения клиентов.	В) Психологические особенности

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Определите этапы индивидуального обслуживания:

- А) Выявление потребностей клиента
- Б) Предложение решений
- В) Установление контакта
- Г) Согласование условий
- Д) Контроль удовлетворенности

Правильный ответ: В, А, Б, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. Расположите этапы жизненного цикла услуги (ЖЦУ):

- А) Рост
- Б) Спад
- В) Внедрение
- Г) Зрелость

Правильный ответ: В, А, Г, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. *Расположите этапы развития информационного сервиса:*

- А) Автоматизация обслуживания
- Б) Развитие онлайн-сервисов
- В) Персонализация услуг
- Г) Появление цифровых платформ
- Д) Расширение баз данных

Правильный ответ: Д, Г, А, Б, В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Закон о защите прав потребителей направлен на обеспечение _____ покупателей услуг.

Правильный ответ: прав

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Важными профессиональными характеристиками сотрудника сервиса являются _____ и ответственность.

Правильный ответ: коммуникабельность

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Как построить эффективную коммуникацию с различными типами гостей (например, с иностранными гостями, с гостями с особыми потребностями, с конфликтными гостями)?

Правильный ответ:

Коммуникация с разными типами гостей:

Иностранные гости: Использование простого языка, уважение к культуре, привлечение переводчика.

Гости с особыми потребностями: Учет потребностей, предоставление специальной помощи.

Конфликтные гости: Сохранение спокойствия, проявление эмпатии, активное слушание, поиск компромиссного решения.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. *Ответьте на вопрос:*

Почему важно правильно реагировать на жалобы и претензии гостей в сфере гостеприимства? Какие последствия могут иметь нерешенные конфликты?

Правильный ответ:

Важность правильной реакции на жалобы: Предотвращение распространения негативной информации, сохранение лояльности клиентов, улучшение качества обслуживания.

Последствия нерешенных конфликтов: Потеря клиентов, ухудшение репутации, судебные иски.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Что такое “стандарты обслуживания” в сфере гостеприимства? Каковы цели и задачи разработки и внедрения стандартов обслуживания?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

Стандарты обслуживания: Четкие и конкретные правила и требования к качеству обслуживания, которым должны следовать все сотрудники предприятия.

Цели:

Обеспечение стабильного уровня качества обслуживания.

Формирование положительного имиджа предприятия.

Повышение лояльности клиентов.

Оптимизация бизнес-процессов.

Задачи:

Определение требований к качеству обслуживания.

Разработка конкретных правил и процедур.

Обучение персонала.

Контроль соблюдения стандартов.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Опишите основные элементы системы гостеприимства на предприятии сервиса. Как каждый элемент влияет на общее впечатление клиента?

Время выполнения: 7 мин.

Ожидаемый результат:

Элементы системы гостеприимства:

Персонал: Внешний вид, манеры, навыки общения, профессионализм.

Атмосфера: Дизайн интерьера, освещение, музыка, ароматы.

Процессы обслуживания: Скорость, эффективность, удобство.

Продукт: Качество услуг, уникальность предложения.

Коммуникации: Каналы связи, tone of voice, оперативность.

Влияние каждого элемента: Каждый элемент вносит вклад в общее впечатление клиента и влияет на его удовлетворенность.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Определите понятие “гостеприимство” в контексте сервисной деятельности. Чем отличается гостеприимство от простого оказания услуг, и в чем заключается его ценность для клиента и бизнеса?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Гостеприимство: Отношение к гостям как к дорогим и желанным посетителям, создание атмосферы радушия, заботы и уважения, стремление превзойти их ожидания.

Отличие от простого оказания услуг: Гостеприимство включает не только предоставление необходимого, но и проявление искренней заботы, создание эмоциональной связи с клиентом.

Ценность: Повышение лояльности клиентов, формирование положительной репутации, увеличение прибыльности бизнеса.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организация гостеприимства в сервисной деятельности» соответствует требованиям ФГОС ВО.

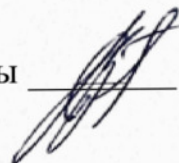
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)