

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 туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

«04» 02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Введение в специальность»

43.03.03 Гостиничное дело

«Гостиничная деятельность»

Разработчик:

старший преподаватель

(подпись)

Степанюга Л.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного
дела

от «04» 02 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов
по дисциплине «Введение в специальность»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ:

Какие услуги предоставляют гостиницы?

- А) Проживание, питание, развлечения
- Б) Только проживание
- В) Только питание
- Г) Только развлечения

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. Выберите один правильный ответ:

Какой тип номера в гостинице включает одну кровать?

- А) Стандартный номер
- Б) Полулюкс
- В) Люкс
- Г) Апартаменты

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

3. Выберите один правильный ответ:

Как классифицируются гостиницы по количеству звезд?

- А) От одной до пяти звезд
- Б) От двух до семи звезд
- В) От трех до десяти звезд
- Г) От четырех до шести звезд

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

4. Выберите один правильный ответ:

Что такое гостиница?

- А) Место для временного проживания туристов.
- Б) Ресторан быстрого питания.
- В) Транспортная компания.
- Г) Магазин сувениров.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

5. Выберите один правильный ответ:

Чем должен руководствоваться специалист при выборе предложения для клиента?

- А) Личными предпочтениями
- Б) Потребностями и интересами клиента
- В) Популярностью продукта/услуги
- Г) Собственной выгодой

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

6. Что из перечисленного не является мерой пожарной безопасности в туризме? Выберите один правильный ответ.

- А) Проверка наличия огнетушителей
- Б) Использование открытого огня в лесу
- В) Изучение плана эвакуации
- Г) Проверка исправности электропроводки

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

7. Что из перечисленного не является видом услуг страхования в туризме? Выберите один правильный ответ.

- А) Медицинское страхование
- Б) Страхование багажа
- В) Страхование от несчастных случаев
- Г) Страхование автомобиля

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

8. Что из перечисленного не является страховым случаем в туризме? Выберите один правильный ответ.

- А) Болезнь во время путешествия
- Б) Потеря багажа
- В) Несчастный случай
- Г) Покупка сувениров

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

9. Какой международный документ регулирует стандарты обслуживания в гостиницах? Выберите один правильный ответ.

- А) Международные гостиничные правила (МГР)
- Б) Международные стандарты ISO
- В) Конвенция о защите прав потребителей
- Г) Всемирный кодекс этики туризма

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

10. Какой документ устанавливает требования к классификации гостиниц в России? Выберите один правильный ответ.

А) ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Б) ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

В) Федеральный закон «О туристской деятельности в Российской Федерации»

Г) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между показателями гостиничной деятельности и их значением.

Показатель	Значение
1) Коэффициент загрузки номеров	А) Среднее количество гостей, проживающих в одном номере
2) Средний доход на один номер (ADR)	Б) Процент заполненности номеров относительно общего количества
3) Средняя продолжительность пребывания гостя	В) Доход, полученный от аренды одного номера за определённый период
4) Средний доход на доступный номер (RevPAR)	Г) Среднее время проживания гостя в отеле
5) Количество занятых комнат	Д) Общий доход отеля, разделенный на общее количество доступных номеров

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-Д, 5-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. Установите соответствие между моделями организации гостиничной деятельности и их характеристиками.

Модель	Характеристика
1) Франчайзинг	А) Независимое управление отелем
2) Менеджмент-контракт	Б) Владельцы гостиниц платят роялти и маркетинговые сборы компании-франчайзеру
3) Независимый отель	В) Управление отелем профессиональной управляющей компанией
4) Лизинг	Г) Аренда имущества с возможностью последующего выкупа

- | | |
|---------------------------|--|
| 5) Совместное предприятие | Д) Партнёрство нескольких компаний для управления гостиницей |
|---------------------------|--|

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г, 5-Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

3. Кого относят к числу наиболее древних путешественников? Установите соответствие между историческими фигурами и их вкладом в путешествия.

Историческая фигура	Вклад в путешествия
1) Геродот	А) Греческий историк, известный своими описаниями путешествий и культур разных народов
2) Марко Поло	Б) Венецианский купец, совершивший путешествие в Китай и написавший книгу о своих приключениях
3) Ибн Баттута	В) Арабский путешественник, посетивший большую часть исламского мира и оставивший подробные записи о своих путешествиях

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

4. Установите соответствие между определением термина «путешествие» и его интерпретациями.

Термин	Интерпретация
1) Путешествие	А) Перемещение людей в пространстве с целью отдыха, образования или работы Б) Туризм, связанный с посещением достопримечательностей В) Любое перемещение человека вне привычной среды обитания Г) Командировка с деловыми целями

Правильный ответ: 1-А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

5. Установите соответствие между видами туристской документации и их описанием.

Вид документа	Описание
1) Контракт	А) Документ, подтверждающий право туриста на получение услуг

- | | |
|---------------|--|
| 2) Ваучер | Б) Договор между туристом и туроператором, определяющий условия предоставления услуг |
| 3) Турпутевка | В) Пакет документов, включающий информацию о маршруте, услугах и условиях поездки |

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

6. Установите соответствие между видами страхования в туризме и их описанием.

Вид страхования	Описание
1) Медицинское страхование	А) Покрывает расходы на лечение и медицинские услуги во время путешествия
2) Страхование багажа	Б) Компенсирует убытки в случае потери или повреждения багажа
3) Страхование от несчастных случаев	В) Обеспечивает финансовую защиту в случае травм или других несчастных случаев

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность событий в истории туризма.

- А) Путешествие Марко Поло в Китай
- Б) Открытие Америки Христофором Колумбом
- В) Первое кругосветное путешествие Фернана Магеллана
- Г) Создание первого туристического агентства Томасом Куком
- Д) Организация первого массового тура Томасом Куком
- Е) Появление первого путеводителя
- Ж) Развитие железнодорожных путешествий в России
- З) Развитие авиационных путешествий в XX веке

Правильный ответ: А, Б, В, Е, Ж, Г, Д, З

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. Установите правильную последовательность этапов в процессе взаимодействия с туроператором и турагентом.

- А) Выбор турагентства
- Б) Подбор тура оператором
- В) Заключение договора с турагентом
- Г) Подбор тура клиентом
- Д) Оплата тура
- Е) Получение документов от оператора

Ж) Консультация с турагентом

Правильный ответ: А, Ж, Г, Б, В, Д, Е

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

3. Установите правильную последовательность этапов в процессе взаимодействия с туроператором и турагентом.

А) Выбор турагентства

Б) Подбор тура оператором

В) Заключение договора с турагентом

Г) Подбор тура клиентом

Д) Оплата тура

Е) Получение документов от оператора

Ж) Консультация с турагентом

Правильный ответ: А, Ж, Г, Б, В, Д, Е

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

4. Установите правильную последовательность этапов в процессе бронирования и проживания в гостинице.

А) Подбор гостиницы

Б) Бронирование номера

В) Оплата проживания

Г) Прибытие в гостиницу

Д) Регистрация в гостинице

Е) Проживание в гостинице

Ж) Выписка из гостиницы

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д, Е, Ж

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

5. Установите правильную последовательность этапов в процессе обслуживания в ресторане.

А) Приём заказа

Б) Подготовка блюда

В) Выбор ресторана

Г) Оплата счета

Д) Подготовка столика

Е) Подготовка и подача блюда

Ж) Приём пищи

Правильный ответ: В, Д, А, Б, Е, Ж, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

6. Установите правильную последовательность этапов в развитии инфраструктуры туризма.

А) Развитие транспортной инфраструктуры

Б) Строительство гостиниц и других средств размещения

В) Создание экскурсионных маршрутов и объектов показа

Г) Развитие развлекательных комплексов и аттракционов
Д) Формирование информационной инфраструктуры (туристические центры, сайты, путеводители)
Е) Обеспечение коммунальной инфраструктуры (водоснабжение, электроснабжение, канализация)
Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д, Е
Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

7. Установите правильную последовательность сооружения объектов инфраструктуры туризма.

А) Строительство дорог и аэропортов
Б) Строительство гостиниц и отелей
В) Создание парков и зон отдыха
Г) Строительство музеев и культурных центров
Д) Развитие системы общественного питания
Е) Организация туристических информационных центров
Правильная последовательность: А, Б, В, Г, Д, Е
Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

8. Установите правильную последовательность событий в программе обслуживания на маршруте.

А) Встреча и размещение в гостинице
Б) Экскурсии и посещение достопримечательностей
В) Организация питания
Г) Трансфер до места начала маршрута
Д) Проводы и отъезд
Правильный ответ: Г, А, В, Б, Д
Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

9. Установите правильную последовательность этапов туристического маршрута.

А) Планирование маршрута
Б) Бронирование транспорта и проживания
В) Оформление путевки
Г) Проведение экскурсий и мероприятий
Д) Оценка и анализ маршрута
Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д
Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

10. Установите правильную последовательность этапов оформления туристической путевки.

А) Подписание договора с туристом
Б) Подбор тура и согласование условий
В) Оплата тура
Г) Получение путевки и других документов

Д) Консультация с туристом

Правильный ответ: Д, Б, А, В, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Туристская индустрия – это _____, включающая в себя различные предприятия и организации, предоставляющие услуги туристам.

Правильный ответ: совокупность предприятий

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Туризм – это _____, включающий в себя путешествия и пребывание в местах, находящихся за пределами обычной среды проживания.

Правильный ответ: временный выезд

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Гостеприимство – это _____, проявляемое по отношению к гостям или посетителям.

Правильный ответ: доброжелательность и забота

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Туристский продукт – это _____, предлагаемый туристам и включающий в себя набор услуг и товаров.

Правильный ответ: комплексный пакет

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

5. Дополните пропущенное слово (словосочетание) в предложении.

Главная задача специалиста – _____ клиента, предлагая ему подходящие услуги и продукты.

Правильный ответ: максимально удовлетворять потребности

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

6. Дополните пропущенное слово (словосочетание) в предложении.

Специалист должен учитывать _____ каждого клиента, чтобы предложить наиболее подходящие варианты.

Правильный ответ: особенности и предпочтения

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

7. Дополните пропущенное слово (словосочетание) в предложении.

Взаимодействие специалиста с клиентом должно основываться на принципах _____ и _____.

Правильный ответ: этики и профессионализма

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

8. Дополните пропущенное слово (словосочетание) в предложении.

В случае _____ бронирования гостем, гостиница имеет право удержать определенную сумму в качестве компенсации.

Правильный ответ: отмены/аннуляции

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Опишите, какие основные потребности удовлетворяет туристский продукт.

Правильный ответ: Туристский продукт удовлетворяет такие потребности, как:

отдых и развлечение;

новые впечатления и эмоции;

обучение и культурное обогащение;

физическая активность и спорт;

познание новых мест и культур.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. Назовите и кратко опишите две категории туристов.

Правильный ответ: Индивидуальные туристы – путешествуют самостоятельно, планируют маршрут и бронируют услуги без помощи туроператора. Групповые туристы – путешествуют в составе организованной группы, все услуги (транспорт, проживание, экскурсии) организованы туроператором.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

3. Дайте краткое определение социально-культурной сферы и объясните её значение для общества.

Правильный ответ: Социально-культурная сфера – это область общественной жизни, включающая в себя образование, культуру, здравоохранение, спорт и другие сферы, направленные на удовлетворение духовных и социальных потребностей населения. Она играет важную роль в формировании и поддержании культурного и социального капитала общества, а также в обеспечении качества жизни граждан.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

4. Перечислите основные законы и нормативные акты, регулирующие туристическую и гостиничную индустрию в Российской Федерации.

Правильный ответ: Основные законы и нормативные акты, регулирующие туристическую и гостиничную индустрию в РФ, включают:

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (№ 132-ФЗ от 24.11.1996);

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утверждены Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015);

ГОСТы, касающиеся классификации гостиниц и других средств размещения;

Санитарные нормы и правила, регулирующие безопасность и качество услуг.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос: Назовите основные типы предприятий, входящих в систему общественного питания и предоставляющих услуги питания для туристов и местных жителей.

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат:

Рестораны: это предприятия, предлагающие широкий ассортимент блюд и напитков, часто с обслуживанием за столиками. Рестораны могут специализироваться на различных кухнях и уровнях сервиса.

Кафе: это более неформальные заведения, предлагающие легкие блюда и напитки. Кафе часто посещают для быстрого перекуса или встречи с друзьями.

Бары: это заведения, специализирующиеся на напитках, особенно алкогольных. Бары могут предлагать легкие закуски и являются популярными местами для вечернего отдыха.

Фастфуд: это предприятия быстрого питания, предлагающие стандартные блюда, такие как гамбургеры, пицца и сэндвичи. Фастфуд популярен благодаря своей доступности и скорости обслуживания.

Буфеты и столовые: это заведения, предлагающие самообслуживание, где посетители выбирают блюда из предложенного ассортимента. Буфеты и столовые часто встречаются в гостиницах и на предприятиях.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех типов.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

2. Дайте развернутый ответ на вопрос: Какую роль играет государство в регулировании туристической и гостиничной индустрии в Российской Федерации, и приведите примеры конкретных мер и программ.

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат: Государство играет ключевую роль в регулировании туристической и гостиничной индустрии, устанавливая правовые нормы и стандарты, обеспечивающие безопасность и качество услуг. Оно также контролирует соблюдение этих норм через различные государственные органы, такие как Роспотребнадзор и Ростуризм. Кроме того, государство

поддерживает развитие индустрии через программы субсидирования и налоговые льготы. Примеры конкретных мер: Ростуризм занимается продвижением внутреннего и въездного туризма, а также контролирует деятельность туроператоров. Роспотребнадзор следит за соблюдением санитарных норм и правил в гостиницах и других объектах размещения. Государственные программы поддержки туризма включают субсидии для развития инфраструктуры и стимулирование инвестиций в отрасль.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее двух ключевых ролей и не менее двух примеров мер/программ.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6 (ОПК-6.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине Введение в специальность» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

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 43.03.03 Гостиничное дело.

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)