

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

» 02 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

«Управление гостиничной деятельностью»

43.03.03 Гостиничное дело

«Гостиничная деятельность»

Разработчик:

Старший преподаватель

Довгаль Е.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» 02 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление гостиничной деятельностью»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Что предусматривает менеджмент в гостиничной деятельности?

- А) Выполнение всеми работниками поставленных заданий;
- Б) Четкое придерживание администрацией предприятия и его персоналом заключенного коллективного договора и контракта;
- В) Выполнение менеджерами поставленных заданий;
- Г) Выполнение работниками аппарата управления поставленных заданий;

Правильный ответ: Б

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

2. Выберите один правильный ответ

Что является основой управления какой-либо системы?

- А) Принципы, которые отражают рыночные условия хозяйствования;
- Б) Методы менеджмента;
- В) Функции менеджмента;
- Г) Финансовые ресурсы;

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

3. Выберите один правильный ответ

5. Подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов - это:

- А) Ситуационный подход;
- Б) Системный подход;
- В) Процессный подход;
- Г) Поведенческий подход;

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

4. Выберите один правильный ответ

Что является составляющим элементом управления?

- А) Информационные системы;
- Б) Маркетинг;
- В) Экономические процессы;
- Г) Менеджмент;

Правильный ответ: Г

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

5. Выберите один правильный ответ

Основной формой материального стимулирования персонала организации является:

- А) Премии;
- Б) Премии и ценные подарки;
- В) Ценные подарки и зарплата;
- Г) Зарплата;

Правильный ответ: Г

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

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие методов управления и их характеристик. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Методы управления	Характеристика
1) Стандартизация	А) Сбор мнений клиентов о качестве обслуживания.
2) Обучение персонала	Б) Проверка соответствия услуг установленным стандартам.
3) Опросы клиентов	В) Повышение квалификации сотрудников.
4) Аудит качества	Г) Установление единых норм и правил.

Правильный ответ: 1-Г, 2-В, 3-А, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. Установите соответствие между типами услуг и их определениями. Каждому определению соответствует один тип услуг.

Типы услуг	Определение
1) Размещение	А) Процесс перемещения путешественников с целью дальнейшего следования к пункту назначения (дестинации).
2) Питание	Б) Обслуживание в ресторане или ином средстве общественного питания.
3) Организация экскурсий	В) Планирование и проведение туристических мероприятий, направленных на знакомство с достопримечательностями.
4) Транзит туристов	Г) Предоставления номера в гостинице (организация услуг проживания).

Правильный ответ: 1-Г, 2-Б, 3-В, 4-А

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

3. Установите соответствие управленческими аспектами и их значимостью. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Аспект	Значимость
1) Установление соответствия	А) Установление единых норм и правил.
2) Проверка соответствия	Б) Повышение квалификации сотрудников.
3) Аудит качества	В) Планирование и проведение туристических мероприятий, направленных на знакомство с достопримечательностями.
4) Сбор мнений клиентов	Г) Установление норм и правил.

- | | |
|-----------------|---|
| 1) Контроль | A) Обмен информацией между всеми уровнями управления, что способствует принятию обоснованных решений и улучшению взаимодействия. |
| 2) Мотивация | B) Процесс мониторинга и оценки выполнения задач и достижения целей, а также корректировка действий при необходимости. |
| 3) Организация | C) Создание структуры, которая обеспечивает эффективное распределение задач и ресурсов, а также координацию действий сотрудников. |
| 4) Коммуникация | D) Стимулирование сотрудников к достижению высоких результатов через материальные и нематериальные поощрения.. |

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-В, 4-А

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

4. Установите соответствие структур управления организацией и их описаниями. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Структуры управления организацией	Описание
1) Линейные органы управления	A) Интеграция линейных органов, принимающих решения, и функциональных служб, выполняющих специализированные задачи.
2) Функциональные службы	B) Группы специалистов, отвечающие за выполнение определённых функций или задач в организации, например, бухгалтерия или маркетинг.
3) Совокупность линейных и функциональных служб (органов)	C) Система, состоящая из органов, которые принимают решения и контролируют выполнение задач в иерархическом порядке.
4) Органы управления	D) Общее название всех структур, ответственных за руководство и координацию деятельности организации.

Правильный ответ: 1-В, 2-Б, 3-А, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите последовательность этапов процесса обучения персонала гостиницы.

A) Определение потребностей в обучении

Б) Разработка учебной программы

В) Оценка результатов обучения

Г) Проведение обучения

Правильный ответ: А, Б, Г, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. Установите правильную последовательность этапов процесса регистрации гостя в гостинице:

А) Заполнение регистрационной карты.

Б) Проверка документов.

В) Выдача ключа от номера.

Г) Приветствие гостя.

Правильный ответ: Г, Б, А, В

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

3. Установите правильную последовательность этапов управления:

А) Определение целей.

Б) Разработка стратегий.

В) Оценка результатов.

Г) Реализация действий.

Правильный ответ: А, Б, В, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

4. Установите правильную последовательность этапов подготовки к туристическому сезону:

А) Разработка новых предложений.

Б) Анализ спроса на услуги.

В) Продвижение услуг.

Г) Обучение персонала.

Правильный ответ: Б, А, Г, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Процесс, который побуждает сотрудников к достижению целей организации и повышению их производительности в менеджменте – это _____. Она включает в себя создание условий, при которых работники стремятся выполнять свои обязанности с максимальной отдачей.

Правильный ответ: мотивация

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

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это команда сотрудников, ответственных за предоставление услуг и обеспечение комфортного пребывания гостей. Каждый член команды играет важную роль в создании положительного опыта для клиентов.

Правильный ответ: персонал гостиницы

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

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это комплексное понятие, которое охватывает множество аспектов, влияющих на удовлетворенность клиентов. Оно связано с тем, насколько услуги соответствуют ожиданиям клиентов и удовлетворяют их потребности как функционально, так и эмоционально. Важным элементом качества является надежность, то есть способность компании предоставлять свои услуги последовательно и без ошибок, что создает доверие.

Правильный ответ: качество услуг

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Какие функции включает менеджмент? Укажите три функции.

Правильный ответ (варианты):

Планирование.

Организация.

Мотивация.

Контроль.

Аудит.

Координация.

Коммуникация.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. Ответьте на вопрос:

Охарактеризуйте методы координации в управлении деятельности в организации?

Правильный ответ (варианты):

Эти методы обеспечивают согласованность действий различных подразделений и сотрудников. Они могут включать в себя регулярные совещания, системы отчетности и коммуникации.

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

3. Ответьте на вопрос:

Назовите виды эффективности управленческих процессов? Не менее трех.

Правильный ответ (варианты):

Экономическая эффективность.

Социальная эффективность.

Организационная эффективность.

Процессная эффективность.
Инновационная эффективность.
Качество управления.
Компетенции (индикаторы): УК-6 (УК-6.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Дайте определение контроля как функции менеджмента. Назовите основные виды контроля?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Контроль как функция менеджмента – это процесс мониторинга, оценки и корректировки действий и результатов в организации с целью обеспечения достижения поставленных целей и стандартов. Он включает в себя сбор и анализ информации о выполнении планов, а также принятие мер для исправления отклонений от намеченных результатов. Контроль помогает менеджерам выявлять проблемы, принимать обоснованные решения и обеспечивать эффективное функционирование организации.

Основные виды контроля включают:

Предварительный контроль (превентивный): Осуществляется до начала выполнения задач и проектов. Его цель — предотвратить возможные проблемы и отклонения, устанавливая стандарты и процедуры.

Текущий контроль (оперативный): Проводится в процессе выполнения задач. Он позволяет отслеживать выполнение планов и вносить коррективы в реальном времени. Текущий контроль включает в себя регулярные отчеты и мониторинг ключевых показателей.

Постфактумный контроль (ретроспективный): Осуществляется после завершения задач или проектов. Он позволяет оценить результаты и эффективность действий, выявить причины отклонений и разработать рекомендации для будущих действий.

Финансовый контроль: Оценивает использование финансовых ресурсов, анализирует бюджет, доходы и расходы, а также рентабельность. Этот вид контроля помогает избежать финансовых потерь и обеспечивает устойчивость организации.

Качество контроля: Направлен на обеспечение соответствия продукции или услуг установленным стандартам качества. Включает в себя проверки, тестирование и аудит.

Стратегический контроль: Оценивает соответствие текущих действий долгосрочным целям и стратегиям организации. Он помогает определить, насколько эффективно реализуются стратегические планы и какие изменения могут потребоваться.

Критерии оценивания: Наличие в ответе определения контроля как функции менеджмента и не менее трех видов контроля с их краткой характеристикой.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление гостиничной деятельностью» 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 одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)