

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)

« 02 » 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Управление гостиничной деятельностью»
43.03.03 Гостиничное дело
«Гостиничная деятельность»

Разработчик:

Старший преподаватель


(подпись)

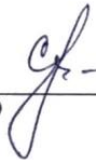
Довгаль Е.А.

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) Контроль | А) Обмен информацией между всеми уровнями управления, что способствует принятию обоснованных решений и улучшению взаимодействия. |
| 2) Мотивация | Б) Процесс мониторинга и оценки выполнения задач и достижения целей, а также корректировка действий при необходимости. |
| 3) Организация | В) Создание структуры, которая обеспечивает эффективное распределение задач и ресурсов, а также координацию действий сотрудников. |
| 4) Коммуникация | Г) 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, выберите соответствующую позицию из правого столбца.

- | Структуры управления организацией | Описание |
|---|---|
| 1) Линейные органы управления | А) Интеграция линейных органов, принимающих решения, и функциональных служб, выполняющих специализированные задачи. |
| 2) Функциональные службы | Б) Группы специалистов, отвечающие за выполнение определённых функций или задач в организации, например, бухгалтерия или маркетинг. |
| 3) Совокупность линейных и функциональных служб (органов) | В) Система, состоящая из органов, которые принимают решения и контролируют выполнение задач в иерархическом порядке. |
| 4) Органы управления | Г) 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.

- А) 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 одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)