

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)

« 12 » 02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Технология гостиничной деятельности»
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 № 4

Заведующий кафедрой

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Технология гостиничной деятельности»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какой из перечисленных процессов является частью технологии работы службы приема и размещения (Front Office)?

- А) Уборка номеров
- Б) Приготовление пищи
- В) Регистрация и размещение гостей
- Г) Обслуживание инженерных систем

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. Выберите один правильный ответ

Какой процесс относится к технологии работы службы горничных?

- А) Организация банкетов
- Б) Уборка и подготовка номеров
- В) Обслуживание гостей в ресторане
- Г) Проведение экскурсий

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

3. Выберите один правильный ответ

Какая технология используется для обеспечения безопасности гостей и имущества в отеле?

- А) Система управления запасами
- Б) Система видеонаблюдения
- В) Система бронирования
- Г) Система управления лояльностью

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

4. Выберите один правильный ответ

Что включает в себя технология обслуживания гостей в номерах (room service)?

- А) Уборку номеров
- Б) Доставку еды и напитков в номера
- В) Организацию экскурсий
- Г) Предоставление услуг прачечной

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Соотнесите этапы гостевого цикла с их характеристикой. Каждому этапу соответствует одна характеристика.

Этап гостевого цикла	Характеристика
1) Первый этап гостевого цикла	А) Встреча гостя на вокзале, в аэропорту, трансфер в отель, регистрация и размещение клиента в гостинице
2) Второй этап гостевого цикла	Б) Полный расчет клиента за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги
3) Третий этап гостевого цикла	В) Общение потенциального клиента с персоналом отеля задолго до прибытия гостя в средство размещения
4) Четвертый этап гостевого цикла	Г) Обслуживание гостей в гостинице

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. Соотнесите понятие с его определением. Каждому понятию соответствует одно определение.

Понятие	Определение
1) Онлайн-регистрация	А) Система, позволяющая гостям заказать еду и напитки в номер через мобильное приложение или веб-сайт
2) Мобильный ключ	Б) Процесс регистрации в отеле, который гость может пройти самостоятельно через интернет до прибытия в отель
3) Мобильное приложение	В) Технология, позволяющая использовать смартфон в качестве ключа от номера
4) Онлайн Room Service	Г) Программное обеспечение для смартфонов, предоставляющее информацию об отеле, услугах и специальных предложениях

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

3. Соотнесите понятие с его определением. Каждому понятию соответствует одно определение.

Понятие	Определение
1) Система видеонаблюдения	А) Система, позволяющая контролировать температуру и влажность в номерах и общественных зонах отеля

Понятие	Определение
2) Система контроля доступа	Б) Система, обеспечивающая автоматическое включение и выключение освещения в номерах при входе и выходе гостей
3) Система «Умный дом»	В) Система, позволяющая отслеживать и записывать видео с камер, установленных в отеле
4) Система климат-контроля	Г) Система, ограничивающая доступ посторонних лиц в определенные зоны отеля (например, на этажи с номерами или в служебные помещения)

Правильный ответ: 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

4. Соотнесите тип гостиничного номера с его характеристикой. Каждому типу соответствует одна характеристика.

Понятие	Определение
1) Электронный замок	А) Система, автоматически определяющая уровень загрязнения белья и выбирающая режим стирки.
2) Система дозирования	Б) Замок, открывающийся с помощью карты-ключа или другого электронного идентификатора.
3) Система автоматической стирки	В) Система, автоматически добавляющая моющие средства в стиральную машину в нужном количестве.
4) RFID-метки	Г) Метки, используемые для отслеживания перемещения белья в прачечной.

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4- Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите этапы процесса бронирования номера в отеле в правильном порядке:

- А) Подтверждение бронирования и отправка уведомления гостю
- Б) Получение запроса на бронирование от гостя
- В) Ввод данных гостя и бронирование номера в системе
- Г) Проверка доступности номеров

Правильный ответ: Б, Г, В, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. Расположите этапы процесса регистрации гостя в отеле в правильном порядке:

- А) Предоставление информации об отеле и услугах
- Б) Заполнение регистрационной формы
- В) Приветствие гостя и подтверждение бронирования

Г) Выдача ключа от номера

Правильный ответ: В, Б, А, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

3. Расположите этапы процесса выезда гостя из отеля в правильном порядке:

А) Предложение помощи с багажом и трансфером

Б) Получение ключа от номера

В) Проверка счета и оплата

Г) Благодарность за посещение и пожелание хорошего дня

Правильный ответ: Б, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

4. Расположите этапы процесса уборки номера горничной в правильном порядке:

А) Проверка наличия необходимых расходных материалов и оборудования

Б) Уборка ванной комнаты и туалета

В) Вынос мусора и проветривание номера

Г) Замена постельного белья и полотенец

Правильный ответ: А, В, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Технология, позволяющая гостям использовать свои смартфоны в качестве ключей от номеров, называется _____ ключ.

Правильный ответ: мобильный (или цифровой)

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Технология, используемая для обеспечения безопасности в отеле, которая позволяет отслеживать происходящее с помощью камер, называется системой _____.

Правильный ответ: видеонаблюдения

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Технология, позволяющая автоматически управлять температурой и освещением в номере в зависимости от присутствия гостя, называется системой _____.

Правильный ответ: «Умный дом» (или Smart Home)

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Услуга, предоставляемая в отеле, при которой гость может заказать еду и напитки в номер, называется _____.

Правильный ответ: room service (или обслуживание в номерах)

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Что такое онлайн-регистрация и зачем она нужна?

Правильный ответ (варианты):

Процесс регистрации в отеле через интернет до прибытия. Нужна для экономии времени гостя, сокращения очередей на ресепшене.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. *Ответьте на вопрос:*

Что такое «умный дом» в гостиничном номере и какие функции он может выполнять?

Правильный ответ (варианты):

Система автоматизации управления номером. Функции: управление освещением, температурой, шторами, мультимедиа.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

3. *Ответьте на вопрос:*

Какие технологии используются для обеспечения безопасности в отеле?

Правильный ответ (варианты):

Видеонаблюдение, контроль доступа, пожарная сигнализация, системы оповещения, электронные замки.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Проанализируйте роль социальных сетей в продвижении гостиничных услуг. Как отели могут использовать социальные сети для привлечения новых клиентов, улучшения репутации и повышения узнаваемости бренда?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Роль социальных сетей: Продвижение бренда, привлечение клиентов, формирование репутации, взаимодействие с гостями.

Привлечение клиентов: Размещение рекламных объявлений, проведение конкурсов и акций, публикация интересного контента (фотографии, видео, статьи), таргетированная реклама.

Улучшение репутации: Мониторинг отзывов, оперативное реагирование на комментарии и жалобы, публикация положительных отзывов, взаимодействие с лидерами мнений.

Повышение узнаваемости бренда: Создание уникального контента, использование фирменного стиля, участие в онлайн-дискуссиях, проведение прямых эфиров.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее четырех факторов.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.2), ОПК-3 (ОПК-3.1)

Экспертное заключение

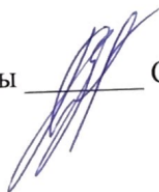
Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Технология гостиничной деятельности» соответствует требованиям ФГОС ВО.

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