

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» 02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Организация гостиничной деятельности»
43.03.03 Гостиничное дело
«Гостиничная деятельность»

Разработчик:

Старший преподаватель

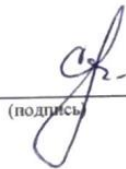

(подпись)

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
Организация гостиничной деятельности»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какая из перечисленных служб является основной в структуре гостиницы и отвечает за размещение гостей?

- А) Служба маркетинга
- Б) Служба бронирования
- В) Служба приема и размещения (Front Office)
- Г) Служба питания

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

2. Выберите один правильный ответ

Что такое «room service» в отеле?

- А) Уборка номера
- Б) Предоставление услуг прачечной
- В) Обслуживание в номерах (доставка еды и напитков)
- Г) Предоставление доступа в интернет

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

3. Выберите один правильный ответ

Какой из перечисленных терминов обозначает гостя, который постоянно пользуется услугами данного отеля?

- А) VIP-гость
- Б) Постоянный гость
- В) Инкогнито-гость
- Г) Транзитный гость

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

4. Выберите один правильный ответ

Какой из перечисленных типов гостиниц обычно предлагает ограниченный набор услуг и более низкие цены?

- А) Курортный отель
- Б) Бизнес-отель
- В) Эконом-отель
- Г) Бутик-отель

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-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): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

2. Соотнесите службу гостиницы с её характеристикой. Каждой службе соответствует одна характеристика.

Служба гостиницы	Характеристика
1) Административно-управленческая служба	А) обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы
2) Служба приема и размещения	Б) создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства
3) Служба обслуживания номерного фонда	В) отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения
4) Служба общественного питания	Г) занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, оптимизацией предоставляемых услуг, анализирует состояние гостиничного рынка и изучает потребности клиентов
5) Коммерческая служба	Д) обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, химчистки оказывают платные услуги

- | | |
|--|---|
| 6) Финансовая служба | Е) обеспечивает прием, регистрацию, размещение туристов по номерам, расчеты, бронирование мест и организацию отправки туристов в следующий пункт путешествия или домой |
| 7) Инженерно-техническая служба | Ж) анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности предприятия |
| 8) Вспомогательные и дополнительные службы | З) обеспечивает техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений, подготовку их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта, занимается оказанием бытовых услуг |

Правильный ответ: 1-В, 2-Е, 3-З, 4-А, 5-Г, 6-Ж, 7-Б, 8-Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

3. Соотнесите тип средства размещения с его характеристикой. Каждому типу соответствует одна характеристика.

- | Средство размещения | Характеристика |
|---------------------|--|
| 1) Пансион - | А) средство размещения, расположенное на спа курорте и оказывающее на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов |
| 2) Апартаотель | Б) предприятие, предоставляющее размещение с питанием |
| 3) Мотель | В) - гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров категории «студия» и «апартамент» |
| 4) Курортный отель | Г) небольшое судно, оборудованное под гостиницу, для размещения и отдыха туристов у берегов моря или озера |
| 5) Ботель | Д) средство размещения, расположенное вблизи автомобильной дороги, предлагающее размещение (реже питание) и место для парковки |

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

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

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

- | Гостиничный номер | Характеристика |
|-------------------|--|
| 1) Номер класса | А) трех-, четырехкомнатные номера жилой площадью не менее 45 кв. м |

Гостиничный номер	Характеристика
2) Номер экономического класса	Б) предназначен для размещения лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках
3) Номер-апартаменты	В) для размещения широкого контингента клиентов. Отличается скромной, недорогой обстановкой и оборудованием
4) Люкс-апартаменты	Г) двух-, трех-, четырехкомнатный номер, предназначенный, для долгосрочного размещения семей

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-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): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-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): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-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): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-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): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Отдел в гостинице, отвечающий за прием, размещение и выезд гостей, называется службой _____.

Правильный ответ: приема и размещения

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ - это предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг

Правильный ответ: гостиница

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Услуги, предоставляемые гостям в отеле, помимо проживания и питания, называются _____.

Правильный ответ: дополнительными (или сопутствующими)

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-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): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Назовите основные функции службы приема и размещения (Front Office) в отеле.

Правильный ответ (варианты):

Прием и размещение гостей, бронирование номеров, предоставление информации, решение проблем.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

2. Ответьте на вопрос:

Перечислите основные задачи отдела питания (Food & Beverage) в отеле.

Правильный ответ (варианты):

Организация питания гостей, обслуживание в ресторанах и барах, кейтеринг, room service.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

3. Ответьте на вопрос:

Что входит в обязанности службы горничных (Housekeeping) в отеле?

Правильный ответ (варианты):

Уборка номеров, смена белья, поддержание чистоты в общественных зонах.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Какие основные отделы и службы обычно входят в структуру гостиничного предприятия? Охарактеризуйте основные функции каждой службы.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Основные службы и отделы:

Служба приема и размещения (Front Office): Бронирование, регистрация, выезд гостей, предоставление информации, работа с жалобами.

Служба горничных (Housekeeping): Уборка номеров, поддержание чистоты в общественных зонах, обеспечение комфорта гостей.

Служба питания (Food & Beverage): Организация работы ресторанов, баров, room service, кейтеринг.

Служба маркетинга и продаж: Продвижение отеля, привлечение клиентов, работа с корпоративными клиентами.

Отдел кадров: Подбор, обучение и мотивация персонала.

Служба безопасности: Обеспечение безопасности гостей и имущества.

Служба (отдел) технического обслуживания: Поддержание работоспособности оборудования и инфраструктуры отеля.

Финансовая служба: Бухгалтерия, управление финансами.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее четырех факторов.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организация 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)