

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

«Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной
деятельности»

43.03.03 Гостиничное дело

«Гостиничная деятельность»

Разработчик:

Старший преподаватель _____ Степанюга Л.А.

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» 02 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой _____ Свиридова Н.Д.

(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной
деятельности»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Что такое стандартизация в гостиничной деятельности?

- А) Процедура выдачи официального разрешения на оказание гостиничных услуг
- Б) Процесс установления требований и характеристик для обеспечения качества и безопасности гостиничных услуг
- В) Процедура проверки соответствия гостиничных услуг установленным стандартам
- Г) Документ, подтверждающий соответствие гостиничных услуг определенным требованиям

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

2. Выберите один правильный ответ

Какой документ подтверждает соответствие гостиничных услуг установленным стандартам?

- А) Лицензия
- Б) Сертификат
- В) Стандарт
- Г) Договор аренды

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

3. Выберите один правильный ответ

Что такое сертификация в гостиничной деятельности?

- А) Процесс выдачи официального разрешения на оказание гостиничных услуг
- Б) Процедура подтверждения соответствия гостиничных услуг установленным стандартам
- В) Установление требований и характеристик для обеспечения качества и безопасности гостиничных услуг
- Г) Проверка качества гостиничных услуг

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

4. Выберите один правильный ответ

Что такое лицензирование в гостиничной деятельности?

- А) Процесс установления требований и характеристик для обеспечения качества и безопасности гостиничных услуг
Б) Процедура проверки соответствия гостиничных услуг установленным стандартам
В) Официальное разрешение на оказание гостиничных услуг
Г) Документ, подтверждающий соответствие гостиничных услуг определенным требованиям
- Правильный ответ: В
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

5. Выберите один правильный ответ

Каковы основные цели стандартизации в гостиничной деятельности?

- А) Обеспечение безопасности и качества гостиничных услуг
Б) Упрощение процедуры сертификации
В) Ограничение конкуренции на рынке гостиничных услуг
Г) Снижение стоимости гостиничных услуг

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Соотнесите термины с их определениями:

Термины	Определения
1) Стандартизация	А) Процесс установления единых требований к качеству товаров и услуг
2) Сертификация	Б) Процедура официального признания соответствия объекта установленным требованиям
3) Лицензирование	В) Процедура получения официального разрешения на осуществление определенной деятельности

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

2. Соотнесите организации с их функциями в области стандартизации, сертификации и лицензирования:

Организации	Функции
1) Росстандарт	А) Разработка национальных стандартов
2) Ростуризм	Б) Контроль соблюдения лицензионных условий
3) Независимые аудиторские компании	В) Осуществление сертификации

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

3. Соотнесите цели с инструментами их достижения:

Цели	Особенность
1) Повышение качества услуг	А) Лицензия
2) Обеспечение законности деятельности	Б) Сертификация по стандартам ISO
3) Подтверждение соответствия международным стандартам	В) Внутренний аудит качества

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

4. Соотнесите требования к документам, необходимым для их выполнения.

Требования	Документы
1) Наличие квалифицированного персонала	А) Санитарный паспорт
2) Соблюдение санитарных норм	Б) Годовая бухгалтерская отчетность
3) Предоставление отчетности о финансовой деятельности	В) Копии дипломов и сертификатов сотрудников

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов аккредитации организаций в сфере гостеприимства и общественного питания:

- А) Оценка соответствия критериям аккредитации
- Б) Получение свидетельства об аккредитации
- В) Подача заявки на аккредитацию
- Г) Проведение внешнего аудита
- Д) Подготовительные мероприятия

Правильный ответ: В, Д, А, Г, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

2. Выберите один правильный ответ

Установите правильную последовательность этапов контроля качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания:

- А) Анализ жалоб и предложений

Б) Оценка соответствия стандартам
В) Разработка стандартов качества
Г) Мониторинг соблюдения стандартов
Д) Корректирующие мероприятия
Правильный ответ: В, Б, Г, А, Д
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

3. Выберите один правильный ответ

Установите правильную последовательность этапов сертификации гостиничного персонала:

- А) Проведение экзаменационных испытаний
- Б) Получение сертификата
- В) Заявка на сертификацию
- Г) Подготовка и обучение персонала
- Д) Оценка профессиональных компетенций

Правильная последовательность

Правильный ответ: В, Г, Д, А, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

4. Выберите один правильный ответ

Установите правильную последовательность объектов метрологии:

- А) Физические величины
- Б) Единицы измерений
- В) Средства измерений
- Г) Методы измерений
- Д) Результаты измерений

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Квалиметрия — это наука о методах оценки и измерения _____.

Правильный ответ: качества

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Одним из основных понятий квалиметрии является понятие _____, которое отражает степень соответствия продукции или услуг установленным требованиям.

Правильный ответ: качества

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Одной из основных задач метрологической службы является обеспечение единства _____.

Правильный ответ: измерений

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Показатели качества услуг могут включать такие параметры, как своевременность оказания услуги, её _____ и доступность.

Правильный ответ: эффективность

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Объясните, как стандарты влияют на качество обслуживания в ресторанах и кафе.

Правильный ответ: Стандарты устанавливают требования к чистоте помещений, качеству блюд, обслуживанию посетителей, что способствует повышению общего уровня сервиса и удовлетворенности клиентов.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

2. Ответьте на вопрос:

Перечислите три ключевых аспекта, которые регулируются стандартами в сфере гостеприимства.

Правильный ответ: Ключевые аспекты включают: безопасность, комфорт и качество предоставляемых услуг.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

3. Ответьте на вопрос:

Какие цели преследует Соглашение о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации?

Правильный ответ: Соглашение направлено на гармонизацию национальных стандартов, улучшение качества продукции и взаимное признание сертификатов и результатов испытаний.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

4. Ответьте на вопрос:

Объясните, как метрология способствует повышению экономической эффективности предприятий в сфере гостеприимства.

Правильный ответ: Метрология помогает оптимизировать потребление ресурсов (энергии, воды), снизить отходы и улучшить контроль за качеством услуг, что ведет к снижению издержек и увеличению прибыли.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Назовите результаты применения в гостиничном секторе и общественном питании метрологических инструментов в технологических процессах.

Время выполнения – 4 мин.

Ожидаемый результат:

В гостиничном секторе метрологические инструменты используются для контроля энергопотребления, температуры и влажности в помещениях, что позволяет оптимизировать эксплуатационные расходы и создать комфортные условия для постояльцев.

В общественном питании метрологические инструменты обеспечивают строгое соблюдение рецептур, поддержание температурных режимов хранения продуктов и приготовления блюд, что предотвращает порчу пищи и улучшает вкусовые качества.

Благодаря использованию современных метрологических приборов и систем автоматизации, предприятия могут сократить количество ошибок, уменьшить отходы и повысить производительность труда. В результате улучшается общее качество обслуживания и снижается себестоимость услуг.

Критерии оценивания: правильный ответ должен содержать не менее двух результатов применения метрологических инструментов в гостиничном секторе и общественном питании.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Стандартизация, сертификация и метрология в 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 одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)