

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)

« 01 » 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения»
43.03.03 Гостиничное дело
«Гостиничная деятельность»

Разработчик:
Ст. преп.


(подпись)

Соколовская Е.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от « 04 » 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

К основным функциям управления безопасностью относятся:

- А) Равномерное распределение обязанностей среди сотрудников службы безопасности
- Б) Организация, регулирование, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий
- В) Планирование, контроль выполнения решений совета безопасности
- Г) Прогнозирование, планирование, организация, регулирование, мотивация и контроль

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Выберите один правильный ответ

Основным критерием для оператора системы и работников службы безопасности объекта (гостиницы) на котором установлена система видеонаблюдения является:

- А) Достоверность
- Б) Объективность
- В) Фактурность
- Г) Целенаправленность

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. Выберите один правильный ответ

Что из перечисленного не входит в техническую базу системы безопасности гостиничного предприятия?

- А) Система видеонаблюдения
- Б) Система контроля доступа
- В) Система отопления
- Г) Система охранной сигнализации

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

4. Выберите один правильный ответ

Какие методы используются для выявления проблем в системе контроля качества в гостиничном бизнесе?

- А) Анализ жалоб гостей
- Б) Внутренний аудит

В) Внешний аудит
Г) Все вышеперечисленное
Правильный ответ: Г
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. *Установите соответствие между понятием и его определением.*

Понятие	Определение
1) Качество услуг	А). Состояние защищенности жизни, здоровья и имущества гостей, сотрудников и посетителей гостиниц от возможных угроз, рисков и опасностей
2) Безопасность в гостиничном бизнесе	Б) Процесс идентификации, анализа и минимизации потенциальных рисков, которые могут повлиять на деятельность гостиничного предприятия.
3) Стандартизация	В) Совокупность характеристик и свойств услуги, определяющих её способность удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности клиентов.
4) Риск-менеджмент	Г) Процесс разработки и внедрения единых требований, норм и правил, направленных на повышение однородности и предсказуемости качества услуг

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. *Установите соответствие между методами оценки качества и их описаниями:*

Метод оценки качества	Описание метода
1) Анкетирование гостей	А) Использование скрытых агентов для оценки качества обслуживания
2) Тайный покупатель	Б) Регулярный анализ отзывов клиентов на различных платформах
3) Мониторинг отзывов	В) Измерение и отслеживание ключевых показателей эффективности
4) КРІ-анализ	Г) Сбор мнений и предложений клиентов посредством анкетирования

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. Установите соответствие между мерами по обеспечению качества и их результатами:

Мера по обеспечению качества	Результат
1) Обучение персонала	А). Повышение удовлетворенности клиентов
2) Внедрение новых технологий	Б) Улучшение сервиса благодаря учету пожеланий клиентов
3) Проведение регулярных проверок	В) Снижение затрат на эксплуатацию оборудования
4) Получение обратной связи от клиентов	Г) Выявление и устранение недостатков в работе

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите этапы разработки стандарта качества обслуживания в правильной последовательности:

- А) Внедрение стандарта
- Б) Разработка стандартов качества
- В) Мониторинг и оценка результатов
- Г) Адаптация и обучение персонала
- Д) Анализ текущих процессов и выявление потребностей

Правильный ответ: Д, Б, Г, А, В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Расположите в правильной последовательности следующие этапы проверки безопасности в гостиничном номере:

- А) Проверка наличия аварийных выходов
- Б) Осмотр состояния мебели и оборудования
- В) Вход в номер и включение света
- Г) Проверка исправности замков и окон
- Д) Завершение осмотра и составление отчета

Правильный ответ: В, Г, Б, А, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. Определите правильную последовательность действий при обнаружении подозрительного предмета в гостинице:

- А) Сообщить руководству
- Б) Эвакуировать персонал и гостей
- В) Изолировать зону обнаружения
- Г) Вызвать правоохранительные органы

Д) Осмотреть предмет на расстоянии

Правильный ответ: Д, В, А, Г, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

4. *Расположите этапы сертификации гостиницы по стандартам качества в правильной последовательности:*

А) Проведение внешнего аудита

Б) Получение сертификата

В) Подготовка документации

Г) Анализ несоответствий и коррекция

Д) Выбор сертифицирующего органа

Правильный ответ: Д, В, А, Г, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

5. *Установите правильную последовательность действий при пожаре в гостинице*

А) Оповещение гостей и персонала

Б) Вызов пожарной службы

В) Активирование системы пожаротушения

Г) Эвакуация из здания

Д) Оценка ситуации и принятие решения

Правильная ответ: Д, Б, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

_____ – это инструмент для оценки удовлетворенности клиентов качеством услуг.

Правильный ответ: анкета обратной связи

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Гостевые анкеты используются для получения обратной связи относительно _____.

Правильный ответ: качества обслуживания

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

К принципам построения системы безопасности относятся: комплексность, профилактическая направленность, _____, гибкость и экономичность.

Правильный ответ: непрерывность.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации. – это _____.

Правильный ответ: конфиденциальная информация.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Назовите ключевые факторы, определяющие качество гостиничных услуг.

Правильный ответ:

Квалификация персонала

Инфраструктура и оснащение

Эффективность процессов

Коммуникация

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. *Ответьте на вопрос:*

Что относится к основным функциям службы безопасности гостиницы?

Правильный ответ:

Организация личной безопасности всех сотрудников компании;

Контроль сохранности коммерческой тайны;

Проверка персонала при приеме на работу;

Проверка деловых партнеров и контрагентов;

Предотвращение несанкционированного доступа на промышленные объекты

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Разработайте план мероприятий по повышению качества обслуживания в вашей гостинице. Учтите следующие направления: обучение персонала, улучшение технологических процессов, взаимодействие с клиентами.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: Обучение персонала: проведение тренингов по коммуникациям и решению конфликтов; организация курсов по повышению квалификации для управленческого состава.

Улучшение технологических процессов: внедрение автоматизированных систем бронирования и регистрации; установка систем видеонаблюдения для обеспечения безопасности.

Взаимодействие с клиентами: введение опросов удовлетворенности после каждого визита; создание программы лояльности для постоянных клиентов.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее 1 разработанного мероприятия по каждому из направлений.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Выделите основные проблемы, решением которых занимаются работники службы безопасности гостиницы.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: разработкой процедур реагирования на чрезвычайные происшествия; повседневной безопасностью гостевых комнат; контролем ключей; предотвращением краж, контролем за замками; контролем доступа в здание гостиницы; системой охранной сигнализации; контролем территории; наружным освещением; системой наблюдения с помощью телемониторов; сейфами и несгораемыми шкафами; сбором и хранением информации

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее 5 проблем.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Обеспечение качества и безопасности в средствах размещения» соответствует требованиям ФГОС ВО.

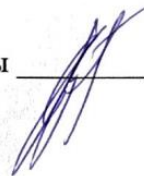
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

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)