

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)

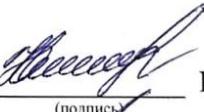
«04 » 02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Культура индустрии гостеприимства»

43.03.03 Гостиничное дело
«Гостиничная деятельность»

Разработчик:
к.э.н., доц.


Шабанова Ю.Н.
(подпись)

Ассистент


Шпарчук И.С.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного
дела от «04 » 02 2025 г., протокол № 2

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного
дела


Свиридова Н.Д.
(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Культура индустрии гостеприимства»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какой из перечисленных типов услуг не относится к профессиональным?

- А) Банковские услуги
- Б) Страховые услуги
- В) Торговля
- Г) Гостиничные услуги

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

2. Выберите один правильный ответ

Какое из следующих утверждений описывает культуру сервиса?

- А) Культура сервиса как система символов и знаков
- Б) Культура сервиса как система трудовых норм и этики поведения, согласующаяся с национальными и мировыми стандартами
- В) Культура сервиса как способ психологического приспособления к окружению
- Г) Культура сервиса как поток идей и ценностей

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

3. Выберите один правильный ответ

Какое из следующих утверждений подчеркивает важность культуры сервиса для организации?

- А) Культура сервиса определяет только внешний вид сотрудников
- Б) Культура сервиса формирует образ организации в глазах клиента и влияет на ее успешность
- В) Культура сервиса не имеет значения для привлечения клиентов
- Г) Культура сервиса важна только для рекламной кампании

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

4. Выберите один правильный ответ

Какое из перечисленных определений культуры наиболее емкое?

- А) Культура как результат исторического развития
- Б) Культура как образ жизни, определяемый социальным окружением
- В) Культура как сумма всех видов деятельности, обычая и традиций
- Г) Культура как поток идей, передаваемых от индивида к индивиду

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

5. Выберите один правильный ответ

Что из перечисленного является основным направлением сервиса?

А) Производство товаров

Б) Удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг

В) Исследование рынка

Г) Финансовые инвестиции

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие типов гостиниц и их характеристик. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Типы гостиниц

1) Эко-отель

2) Бюджетная гостиница

3) Бизнес-отель

4) Уникальный отель

Характеристика

А) Предлагает услуги для деловых клиентов, такие как конференц-залы и Wi-Fi

Б) Ориентирован на экологически чистые практики и устойчивое развитие территорий

В) Обеспечивает доступные цены и базовые услуги

Г) Обладает уникальным дизайном или концепцией, привлекающей туристов

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

2. Установите соответствие между понятиями и их определениями. Каждому определению соответствует одно понятие.

Понятие

1) Гостиничный сервис

2) Клиентский опыт

3) Устойчивое развитие

4) Персонализация

Определение

А) Процесс адаптации услуг под индивидуальные предпочтения клиента

Б) Общее впечатление клиента от взаимодействия с гостиницей

В) Подход, направленный на удовлетворение потребностей настоящего без ущерба для будущих поколений

Г) Комплекс услуг, предоставляемых гостиницей для обеспечения комфортного проживания

Правильный ответ: 1-Г, 2-Б, 3-В, 4-А

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

3. Установите соответствие культурных аспектов и их значимости. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Аспект	Значимость
1) Этикет	А) Способствует формированию уникального эстетического имиджа региона
2) Традиции	Б) Определяет правила поведения в обществе
3) Местная кухня	В) Является важным элементом гастрономического туристического опыта
4) Искусство	Г) Отражает культурные особенности народа

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-В, 4-А
Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

4. Установите соответствие типов услуг и их описаний. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Услуга	Описание
1) Услуги объектов общественного питания	А) Услуги, предлагающие отдых, уход за здоровьем и восстановление физических сил
2) Услуги конференц-залов	Б) Помещения, предназначенные для проведения деловых встреч
3) SPA-услуги, косметические процедуры	В) Места, где подают еду и напитки
4) Транспортные услуги	Г) Услуги, связанные с транзитом туристов

Правильный ответ: 1-В, 2-Б, 3-А, 4-Г

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

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): УК-5 (УК-5.2)

2. Установите последовательность процесса уборки номера в гостинице:

- А) Проверка готовности номера
- Б) Сбор грязного белья
- В) Уборка номера

Г) Замена белья

Правильный ответ: Б, В, Г, А

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

3. Установите последовательность процесса обслуживания в гостиничном номере.

А) Доставка заказа в номер

Б) Заказ обслуживания в номере

В) Подготовка заказа

Г) Оплата заказа

Правильный ответ: Б, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

4. Установите последовательность процесса работы с отзывами клиентов в гостинице.

А) Анализ отзывов

Б) Сбор отзывов

В) Реагирование на отзывы

Г) Внедрение изменений и усовершенствований согласно анализу отзывов клиентов

Правильный ответ: Б, А, В, Г

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это широкий спектр аспектов, которые влияют на качество обслуживания, атмосферу и общее восприятие гостиницы как клиентами, так и сотрудниками.

Правильный ответ: культура

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это команда сотрудников, ответственных за предоставление услуг и обеспечение комфортного пребывания гостей. Каждый член персонала играет важную роль в создании положительного опыта для клиентов. Вот основные категории персонала гостиницы.

Правильный ответ: персонал гостиницы

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Этикет в гостинице – это набор _____ поведения, которые помогают создать комфортную и вежливую атмосферу как для гостей, так и для

персонала. Соблюдение этих правил способствует поддержанию высоких стандартов обслуживания и улучшает общее впечатление о гостинице.

Правильный ответ: правил, норм

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Какие факторы влияют на культуру обслуживания? Укажите три фактора.

Правильный ответ (варианты):

Ценности организации.

Культура общения.

Обратная связь.

Повышение квалификации персонала.

Командная работа персонала.

Стандарты обслуживания.

Корпоративная культура.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

2. *Ответьте на вопрос:*

Как обратная связь от гостей может повлиять на культуру обслуживания в гостинице?

Правильный ответ (варианты):

Обратная связь от гостей позволяет гостинице выявлять сильные и слабые стороны (преимущества и недостатки) в обслуживании, что способствует постоянному улучшению качества услуг и адаптации к ожиданиям клиентов.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

3. *Ответьте на вопрос:*

Почему обучение и развитие персонала важны для гостиничной индустрии?

Правильный ответ: Обучение и развитие персонала обеспечивают сотрудников необходимыми навыками и знаниями для качественного обслуживания гостей, что напрямую влияет на удовлетворенность клиентов и репутацию гостиницы.

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Дайте определение ценностей и миссии гостиницы. Перечислите основные ценности в гостиничной деятельности?

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат: Ценности гостиницы – это основные принципы и убеждения, которые определяют её культуру, поведение сотрудников и подход к обслуживанию клиентов.

Миссия гостиницы – это формулировка её основного предназначения и целей, которая описывает, что она стремится достичь и как хочет влиять на своих гостей и общество в целом.

Ценности и миссия гостиницы играют ключевую роль в формировании культуры обслуживания, так как они служат основой для всех аспектов работы заведения. Миссия гостиницы определяет её основное предназначение и цели, а ценности формируют моральные и этические ориентиры, на которых строится взаимодействие как внутри коллектива, так и с клиентами.

Основные ценности в гостиничной деятельности:

Гостеприимство – создание теплой и дружелюбной атмосферы для гостей.

Качество обслуживания – стремление предоставлять высокий уровень услуг.

Честность – открытость и прозрачность в отношениях с клиентами и сотрудниками.

Командная работа – сотрудничество и поддержка внутри коллектива для достижения общих целей.

Уважение – внимание к потребностям и мнению гостей, а также к культуре и особенностям коллег.

Инновации – стремление к постоянному улучшению и внедрению новых идей и технологий.

Ответственность – забота о гостях, окружающей среде и обществе в целом.

Этика – соблюдение моральных норм и стандартов в бизнесе.

Безопасность – обеспечение безопасности гостей и сотрудников.

Доступность – стремление сделать услуги доступными для широкой аудитории.

Профессионализм – высокие стандарты в работе и постоянное развитие навыков.

Устойчивое развитие – забота о будущем и социальная ответственность, включая экологические и социальные аспекты.

Критерии оценивания: наличие в ответе определений ценностей и миссии гостиницы и перечисления не менее 5 основных ценностей в гостиничной деятельности

Компетенции (индикаторы): УК-5 (УК-5.2)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Культура индустрии гостеприимства» 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)