


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

«Культура индустрии гостеприимства»

43.03.03 Гостиничное дело  
«Гостиничная деятельность»

Разработчик:  
к.э.н., доц.

  
(подпись) Шабанова Ю.Н.

Ассистент

  
(подпись) Шпарчук И.С.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного  
дела от «04» 02 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой  
туризма и гостиничного  
дела

  
(подпись) Свиридова Н.Д.

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, обычаев 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	Характеристика
1) Эко-отель	А) Предлагает услуги для деловых клиентов, такие как конференц-залы и Wi-Fi
2) Бюджетная гостиница	Б) Ориентирован на экологически чистые практики и устойчивое развитие территорий
3) Бизнес-отель	В. Обеспечивает доступные цены и базовые услуги
4) Уникальный отель	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	Определение
1) Гостиничный сервис	А) Процесс адаптации услуг под индивидуальные предпочтения клиента
2) Клиентский опыт	Б) Общее впечатление клиента от взаимодействия с гостиницей
3) Устойчивое развитие	В) Подход, направленный на удовлетворение потребностей настоящего без ущерба для будущих поколений
4) Персонализация	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 одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)