

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
«04» 02 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

«Учебная (ознакомительная) практика»
43.03.03 Гостиничное дело
«Гостиничная деятельность»

Разработчик:

Ст. преп.

Соколовская Е.А.

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного
дела

от «04» 02 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой
Туризма и гостиничного дела

Свиридова Н.Д.

(подпись)

2025г.

Комплект оценочных материалов по учебной (ознакомительной) практике

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

УП-2.1.1.1 Выберите правильный ответ.

Как вы можете определить оптимальную цену номера в вашем отеле, учитывая конкуренцию и рыночные условия?

- А) установить цены ниже конкурентов
- Б) использовать анализ спроса и предложения
- В) следовать рекомендациям туристических агентств

Правильный ответ: Б

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-6 (УК-6.1)

УП-2.1.1.2 Выберите один правильный ответ.

Какие инструменты используются для мониторинга и улучшения качества обслуживания в гостиницах?

- А) внутренние аудиты, внешние консультации, сравнительный анализ
- Б) оценка финансовых показателей, анализ затрат, прогнозирование доходов
- В) осуществление контроля за соблюдением прав потребителей гостиничных услуг
- Г) анкетирование гостей, тайный покупатель, анализ отзывов в интернете

Правильный ответ: Г

Компетенции: ОПК-3 (ОПК-3.1), ОПК-7 (ОПК-7.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

УП-2.1.2.1. Установите соответствие между термином и его определением

	Термин		Определение
1)	Номерной фонд	A)	услуга круглосуточного обслуживания гостей, включающая помощь в организации досуга, бронировании билетов и решении бытовых вопросов.
2)	Шведский стол	Б)	перечень всех номеров, имеющихся в распоряжении гостиницы.

- | | |
|--------------------|--|
| 3) All inclusive | B) комплекс услуг, включающих проживание, питание и напитки, а также развлекательные мероприятия, предоставляемые без дополнительной оплаты. |
| 4) Консьерж-сервис | Г) система самообслуживания в ресторане, где гости сами выбирают блюда из предложенного ассортимента |

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-В, 4-А

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-6 (УК-6.1) ОПК-3 (ОПК-3.1), ОПК-6 (ОПК-6.1) ОПК-7 (ОПК-7.2)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

УП-2.1.3.1. Установите правильную последовательность этапов при бронировании номера в гостинице:

- А) подтверждение бронирования
- Б) выбор даты и типа номера
- В) оплата бронирования
- Г) заполнение анкеты гостя
- Д) получение подтверждения оплаты

Правильный ответ: Б, Г, В, Д, А

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-6 (УК-6.1) ОПК-3 (ОПК-3.1), ОПК-6 (ОПК-6.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

УП-2.2.1.1. Напишите пропущенное словосочетание.

_____ – это показатель, отражающий процент занятых номеров в гостинице относительно общего количества доступных номеров в определенный период времени.

Правильный ответ: коэффициент загрузки

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-6 (УК-6.1) ОПК-3 (ОПК-3.1), ОПК-6 (ОПК-6.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

УП-2.2.2.1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Дайте характеристику внутренним и внешним дополнительным услугам гостиницы.

Правильный ответ:

К внешним дополнительным услугам относятся те услуги, которые осуществляются за пределами территории заведения: экскурсия по достопримечательностям, автомобильная стоянка вблизи отеля, аренда разных видов транспорта, индивидуальный или групповой трансфер. Внутренние дополнительные услуги вводятся владельцами гостиниц для увеличения комфорта посетителей и выхода предприятия на более престижный уровень. К ним относятся бар-ресторан, конференции, банкеты, косметические и оздоровительные процедуры, дискотеки, игровые залы, бильярдные залы.

Компетенции:

УК-1 (УК-1.2), УК-6 (УК-6.1) ОПК-3 (ОПК-3.1), ОПК-6 (ОПК-6.1) ОПК-7 (ОПК-7.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

УП-2.2.3.1.

Тема: Защита отчета о прохождении учебной практики (ознакомительной).

Задачи:

Подготовка отчета для защиты о прохождении учебной (ознакомительной) практики:

- содержание отчета должно отражать описание: общей характеристики гостиницы, Архитектура и интерьер гостиницы, Организационная структура управления гостиничного предприятия, Основные службы гостиничного предприятия, их характеристика и взаимосвязь. Должностные обязанности персонала гостиничного предприятия, Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице, Организация услуг питания в гостинице
- объем отчета – 20 – 30 страниц;
- структура отчета: титульный лист, содержание, введение, основные разделы в соответствии с программой практики, вывод, список использованной литературы, приложения.

- оформление отчета по учебной (ознакомительной практике) – стандартные требования согласно Государственных стандартов оформления документов (ГОСТ 1.5-2001, ГОСТ 7.1-2003).

Время выполнения – 20 часов.

Ожидаемый результат: презентация для защиты отчета о прохождении учебной практики (ознакомительной).

Критерии оценивания: подготовка отчета по итогам учебной (ознакомительной) практики для защиты согласно требованиям по структуре, содержанию и оформлению.

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-6 (УК-6.1) ОПК-3 (ОПК-3.1), ОПК-6 (ОПК-6.1) ОПК-7 (ОПК-7.2)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Учебная (ознакомительная) практика» 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.

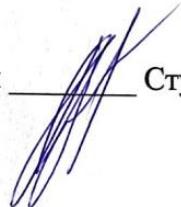
Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

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)