

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

«Производственная (сервисная) практика»
43.03.03 Гостиничное дело
«Гостиничная деятельность»

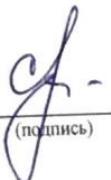
Разработчик:
Старший преподаватель


(подпись)

Довгаль Е.А.

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

Заведующий кафедрой
Туризма и гостиничного дела


(подпись)

Свиридова Н.Д.

2025г.

Комплект оценочных материалов по производственной (сервисной) практике

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

УП-2.1.1.1 Выберите правильный ответ.

Во время прохождения практики в отеле, вы работаете на стойке приема и размещения (Front Desk). Гость обращается к вам с просьбой о позднем выезде (late check-out). Каким должен быть ваш первый шаг?

- А) Согласиться с просьбой гостя и внести изменения в систему
- Б) Отказать гостю, ссылаясь на правила отеля
- В) Узнать причину позднего выезда
- Г) Проверить наличие свободных номеров и политику отеля по поздним выездам
- Д) Позвонить супервайзеру для получения инструкций

Правильный Г

ответ:

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.2), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

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: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.2), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

УП-2.1.2.1. Установите соответствие между должностью и основными обязанностями

Должность в отеле	Основные обязанности
1) Менеджер по бронированию	А) Управление службой горничных, обеспечение чистоты и порядка в номерах и общественных зонах отеля
2) Шеф-повар	Б) Организация работы кухни, разработка меню, контроль качества приготовления блюд
3) Менеджер по работе с клиентами	В) Прием и обработка заявок на бронирование номеров, контроль за загрузкой отеля
4) Супервайзер housekeeping	Г) Разрешение конфликтных ситуаций, сбор отзывов и предложений от гостей, улучшение качества обслуживания

Правильный ответ: 1-В, 2-Б, 3-Г, 4-А

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.2), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

УП-2.1.3.1. Расположите этапы регистрации гостя в отеле в правильной последовательности:

- А) Выдача ключа от номера и объяснение основных правил проживания.
- Б) Приветствие гостя и проверка наличия бронирования.
- В) Заполнение гостем регистрационной карты.
- Г) Оплата проживания (если необходимо).
- Д) Внесение данных гостя в систему управления отелем

Правильный ответ: Б, В, Д, Г, А

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.2), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

УП-2.2.1.1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

При возникновении конфликтной ситуации с гостем в отеле, важно сохранять _____ и стремиться к поиску компромиссного решения, удовлетворяющего обе стороны.

Правильный ответ: спокойствие (или самообладание, или вежливость)
Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.2), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

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

Каковы основные обязанности сотрудника службы приема и размещения (Front Desk) в отеле?

Правильный ответ: Регистрация гостей, заселение/выселение, обработка запросов, предоставление информации.
Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.2), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

УП-2.2.3.1.

Тема: Защита отчета о прохождении производственной (сервисной) практики
Задачи:

Подготовка отчета для защиты о прохождении производственной (сервисной) практики:

- содержание отчета должно отражать описание: Общая характеристика гостиничного предприятия, Организационная структура управления гостиничного предприятия, Характеристика материальных ресурсов предприятия, Характеристика трудовых ресурсов предприятия, Характеристика функциональных групп помещений предприятия, Организация деятельности СПиР, Организация обслуживания на этаже, Виды уборочных работ
- объем отчета – 30 – 35 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 производственной (сервисной) практики.

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

Компетенции: УК-1 (УК-1.2), УК-2 (УК-2.2), УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3), УК-5 (УК-5.2), УК-6 (УК-6.1), УК-7 (УК-7.1), УК-8 (УК-8.2), ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Производственная (сервисная) 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)