

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)

02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Сетевой гостиничный бизнес»

43.04.02 Туризм

«Технологические системы обеспечения услуг в туристской индустрии»

Разработчик:

Доцент

(подпись)

Шабанова Ю.Н.

асс.

(подпись)

Шпарчук И.С.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» февраля 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Сетевой гостиничный бизнес»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какие инновационные технологии используются в сетевых гостиницах для повышения эффективности работы?

- А) Роботизированные системы уборки номеров.
- Б) Искусственный интеллект для персонализированных рекомендаций гостям.
- В) Мобильные приложения для управления бронью и услугами.
- Г) Все вышеперечисленное.

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

1. Выберите один правильный ответ

Каковы основные правовые риски при заключении управленческого контракта с сетью?

- А) Несоответствие местных законов требованиям головного офиса.
- Б) Недопонимание условий договора обеими сторонами.
- В) Невыполнение обязательств одной из сторон.
- Г) Все перечисленные варианты верны.

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

3. Выберите один правильный ответ

В чем заключается основная задача управления брендом в сетевом гостиничном бизнесе?

- А) Поддержание единого стандарта качества обслуживания.
- Б) Увеличение рыночной доли.
- В) Привлечение новых инвесторов.
- Г) Повышение прибыли.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

4. Выберите один правильный ответ

Кто является крупнейшим игроком на рынке международных гостиничных сетей?

- А) Marriott International.
- Б) Hilton Worldwide Holdings Inc.
- В) AccorHotels.
- Г) Hyatt Hotels Corporation.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

5. Выберите один правильный ответ

Почему программы лояльности важны для сетевых гостиниц?

А) Они помогают удерживать существующих клиентов.

Б) Способствуют увеличению среднего чека.

В) Позволяют собирать данные о предпочтениях клиентов.

Г) Все вышеперечисленное верно.

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие типами договоров и их характеристиками.

Тип договора	Характеристика
1. Франчайзинговый договор	А. Передача прав на управление отелем третьей стороне
2. Договор аренды	Б. Покупка отеля владельцем
3. Управленческий контракт	В. Предоставление права использовать бренд и стандарты сети за плату
4. Договор купли-продажи	Г. Временная передача объекта недвижимости во владение другому лицу за арендную плату

Правильный ответ: 1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

2. Установите определения между понятиями и их определениями.

Понятие	Определение
1. Гостиничный сервис	А. Процесс адаптации услуг под индивидуальные предпочтения клиента.
2. Гостиничные сети	Б. Объединения отелей под единым брендом, управляемые централизованно и предоставляющие стандартизированный уровень сервиса.
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): ПК-1 (ПК-1.1)

3. Соотнесите цели управления брендом в сетевом гостиничном бизнесе с примерами действий.

Цель управления брендом	Примеры действий
1. Поддержание единого стандарта качества обслуживания	А. Проведение маркетинговых кампаний для привлечения большего числа гостей
2. Увеличение рыночной доли	Б. Инвестирование в улучшение инфраструктуры отелей
3. Привлечение новых инвесторов	В. Создание выгодных инвестиционных предложений
4. Повышение прибыли	Г. Регулярная проверка соблюдения стандартов качества во всех отелях сети

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

4. *Определите соответствие между инновационными технологиями и их применением в сетевых гостиницах.*

Инновационные технологии	Применение
1. Роботизированные системы уборки номеров	А. Обеспечение чистоты и порядка в номерах без участия человека
2. Искусственный интеллект для персонализированных рекомендаций гостям	Б. Индивидуальные предложения услуг на основе анализа предпочтений гостя
3. Мобильные приложения для управления бронью и услугами	В. Возможность самостоятельного бронирования и управления заказанными услугами через смартфон

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Распределите шаги процесса управления качеством обслуживания в сетевой гостинице.*

- А. Сбор отзывов клиентов
- Б. Установление стандартов качества
- В. Контроль выполнения стандартов
- Г. Корректирующие действия

Правильный ответ: Б, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

2. *Выберите верный порядок действий при внедрении инновационных технологий в сетевые гостиницы:*

- А. Определение потребностей и целей
- Б. Тестирование выбранных решений
- В. Интеграция технологий
- Г. Выбор подходящих технологий

Правильный ответ: А, Г, Б, В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

3. Укажите правильный порядок этапов открытия нового отеля в рамках сетевой гостиницы:

А. Проектирование и строительство

Б. Заключение договоров с поставщиками

В. Набор персонала

Г. Маркетинговая кампания

Правильный ответ: А, Б, В, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

4. Расположите этапы заключения франчайзингового договора в правильном порядке:

А. Подписание договора

Б. Выбор франшизы

В. Анализ рынка и конкурентов

Г. Оценка финансовых возможностей

Правильный ответ: В, Г, Б, А

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Гостиничная _____ - это объединение нескольких гостиниц под общим брендом, работающих по единым стандартам качества обслуживания и управления. Такие сети могут включать отели разного уровня комфорта и ценовых категорий, расположенные в разных регионах или странах.

Правильный ответ: сеть

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Сетевой гостиничный _____ - это деятельность, связанная с управлением и развитием гостиничных сетей, объединяющих несколько отелей под единым брендом. Основные характеристики включают централизованное управление, соблюдение единых стандартов качества обслуживания, использование общих маркетинговых стратегий и технологий, а также взаимодействие с франчайзи или управляющими компаниями. Целью такого подхода является обеспечение узнаваемости бренда, повышение конкурентоспособности и увеличение доходов за счет масштабирования бизнеса.

Правильный ответ: бизнес

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Marriott International - одна из крупнейших _____, включающая такие бренды, как Ritz-Carlton, Sheraton, Westin, Courtyard by Marriott и другие.

Правильный ответ: гостиничных сетей

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Назовите наиболее известные гостиничные сети в мире? Укажите минимум три.

Правильный ответ (варианты):

Marriott International - одна из крупнейших сетей, включающая такие бренды, как Ritz-Carlton, Sheraton, Westin, Courtyard by Marriott и другие.

Hilton Worldwide Holdings Inc. - управляет такими брендами, как Hilton Hotels & Resorts, DoubleTree by Hilton, Hampton by Hilton, Waldorf Astoria и Conrad Hotels & Resorts.

InterContinental Hotels Group (IHG) - включает бренды InterContinental, Holiday Inn, Crowne Plaza, Hotel Indigo и Staybridge Suites.

AccorHotels - французская группа, владеющая брендами Sofitel, Novotel, Mercure, Ibis и Pullman.

Wyndham Hotels and Resorts - включает такие бренды, как Ramada, Days Inn, Super 8 и Wyndham Grand.

Hyatt Hotels Corporation - управляет брендами Park Hyatt, Grand Hyatt, Hyatt Regency, Andaz и Hyatt Place.

Radisson Hotel Group - владеет брендами Radisson Blu, Radisson Red, Radisson Collection и Park Inn by Radisson.

Best Western Hotels & Resorts - крупнейшая ассоциация независимых отелей с различными категориями комфорта.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

2. *Ответьте на вопрос:*

Дайте характеристику франчайзинга в гостиничном бизнесе?

Правильный ответ: Франчайзинг в гостиничном бизнесе - это соглашение, по которому владелец гостиницы получает право использовать бренд, стандарты и систему управления крупной гостиничной сети в обмен на регулярные платежи (роялти).

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

3. *Ответьте на вопрос:*

Почему обучение и развитие персонала важны для сетевого гостиничного бизнеса?

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): ПК-1 (ПК-1.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Опишите ключевые аспекты управления гостиничной сетью, включая стратегию развития бренда?

Время ответа – 5 минут.

Ответ: Управление гостиничной сетью требует комплексного подхода, который охватывает различные аспекты деятельности, такие как стратегия развития бренда, контроль качества обслуживания и способность адаптироваться к изменениям на рынке. Ключевые аспекты управления гостиничной сетью.

Стратегия развития бренда играет ключевую роль в успехе гостиничной сети. Она включает следующие элементы:

Позиционирование: Определите уникальное торговое предложение (УТП), которое отличает вашу сеть от конкурентов. Например, Marriott International предлагает разнообразие брендов, удовлетворяя потребности разных сегментов рынка – от бюджетных до роскошных отелей.

Маркетинговые коммуникации: Разработайте четкую и последовательную коммуникационную стратегию, чтобы донести ценности вашего бренда до потребителей. Примеры включают рекламные кампании, социальные медиа и программы лояльности.

Расширение присутствия: Планируйте расширение сети путем открытия новых объектов в стратегических локациях. Например, Hilton активно расширяет свое присутствие в развивающихся рынках, таких как Китай и Индия.

Инновации: Постоянно внедряйте новые технологии и услуги, чтобы оставаться конкурентоспособными. Например, Hyatt Hotels Corporation фокусируется на устойчивых практиках и внедрении экологических решений.

Критерии оценивания: Наличие в ответе минимум 3 аспектов управления гостиничной сетью и краткой характеристикой каждого из них.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Сетевой гостиничный бизнес» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.02 Туризм.

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 43.04.02 Туризм.

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)