

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

**«Организация и технология предоставления дополнительных услуг в
средствах размещения»**

43.04.03 Гостиничное дело

«Управление гостиничным хозяйством»

Разработчик:
Доцент.


(подпись)

Пяткова Н.П.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного
дела

от «02» февраля 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Организация и технология предоставления дополнительных услуг в
средствах размещения»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

3. Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?

А) Большой опыт работы на транспорте

Б) Умение быть дипломатичным; умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во обслуживании

В) Хорошие внешние данные

Г) Владение иностранным языком.

Правильный ответ: А

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

2. *Выберите один правильный ответ*

7. Завтрак, принятый службой Room Service по телефонному звонку гостя из номера, должен быть предоставлен гостю:

А) В течение 30 минут

Б) В течение 10 минут

В) В течение 1 часа

Г) В течение 45 минут

Правильный ответ: А

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

3. *Выберите один правильный ответ*

Время доставки напитков в номер через службу Room Service:

А) В течение 1 часа

Б) В течение 5 минут

В) В течение 15 минут

Г) В течение 30 минут

Правильный ответ: В.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

4. *Выберите один правильный ответ*

В случае нарушения срока доставки завтрака гостю в номер службой Room Service:

А) Гостю вручается письмо от руководства отеля с извинениями за доставленные неудобства

Б) Дается скидка на проживание

В) Гость завтракает за счет заведения

Г) Официант приносит личные извинения гостю

Правильный ответ: В.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

5. Выберите один правильный ответ

В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания, а позже или при отъезде из отеля?

А) Если не превышен его кредитный лимит

Б) Если сумма услуги не превышает 1 тыс. рублей

В) Если гостем является женщина

Г) Если гостем является пенсионер

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между технологиями автоматизации и их применением в предоставлении дополнительных услуг

Технология автоматизации	Применение
1) Система управления бронью	А). Мониторинг загрузки фитнес-центра и бассейна
2) Система учета посещаемости	Б) Хранение истории взаимодействия с гостями и персональных предпочтений
3) Система CRM	В) Автоматическая обработка запросов на бронирование дополнительных услуг
4) POS-система	Г) Обработка платежей за дополнительные услуги

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

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

2. Установите соответствие между дополнительными услугами и критериями их выбора гостями

Дополнительные услуги	Критерии выбора
1) Бесплатный Wi-Fi	А) Безопасность и удобство для автомобиля
2) Парковка	Б) Возможность заказать еду и напитки в любое время суток
3) Круглосуточная служба Room Service	В) Удобство и доступность

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

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

3. *Установите соответствие видом дополнительных услуг и его преимуществом*

Вид дополнительной услуги	Преимущество
1) Трансфер	А). Удобство и экономия времени для гостей
2) Экскурсионные услуги	Б) Практичность и чистота одежды во время пребывания в отеле
3) Услуги прачечной	В) Позволяют узнать больше о местных достопримечательностях и культур

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Установите правильную последовательность действий при организации экскурсионных услуг*

- А) Подготовка гидов
- Б) Составление маршрута
- В) Объявление о предстоящей экскурсии
- Г) Подготовка необходимого оборудования
- Д) Сбор группы
- Е) Проведение экскурсии
- Ё) Подтверждение бронирования
- Ж) Сбор отзывов после экскурсии

Правильный ответ: В, Б, А, Г, Ё, Д, Е, Ж.

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

2. *Установите правильный порядок предоставления услуг прачечной:*

- А) Проверка качества стирки
- Б) Сортировка белья по типу ткани
- В) Химчистка или стирка
- Г) Получение грязного белья от гостя
- Д) Возвращение белья гостю
- Е) Внесение записи в журнал учёта
- Ё) Утюжка и упаковка чистого белья

Правильный ответ: Г, Б, В, А, Ё, Д, Е.

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

3. *Установите правильную последовательность действий при бронировании номера с дополнительным сервисом:*

- А) Ознакомление с правилами отеля
 - Б) Запрос на дополнительный сервис
 - В) Подтверждение бронирования
 - Г) Запись в книгу регистрации
 - Д) Оплата дополнительных услуг
 - Е) Получение ключа от номера
 - Ё) Заселение в номер
 - Ж) Проверка наличия запрошенного сервиса
- Правильный ответ: В, Г, А, Б, Д, Е, Ё, Ж
- Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

4. *Установите правильный порядок предоставления услуги room service*

- А) Получение заказа от гостя
 - Б) Проверка наличия ингредиентов
 - В) Доставка блюда в номер
 - Г) Упаковка блюда
 - Д) Подготовка блюда
 - Е) Получение обратной связи от гостя
 - Ё) Уборка использованной посуды
- Правильный ответ: А, Б, Д, Г, В, Е, Ё.
- Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

5. *Установите правильную последовательность этапов разработки и внедрения новых дополнительных услуг:*

- А) Определение целевой аудитории
 - Б) Тестирование услуги на фокус-группе
 - В) Запуск рекламной кампании
 - Г) Исследование рынка и конкурентов
 - Д) Разработка концепции услуги
 - Е) Оценка результатов и внесение улучшений
 - Ё) Внесение корректировок в концепцию
- Правильная ответ: Г, А, Д, Б, Ё, В, Е.
- Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Дополнительные услуги в гостиницах, такие как прокат велосипедов или организация экскурсий, могут значительно увеличить привлекательность средства размещения для _____ туристов.

Правильный ответ: активных.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Средства размещения стремятся к внедрению современных информационных технологий, таких как _____, чтобы упростить процесс бронирования и управления услугами.

Правильный ответ: системы онлайн-бронирования.

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

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Эффективная система управления дополнительными услугами в средстве размещения предусматривает наличие чётко структурированных процессов, начиная от приёма заявки и заканчивая _____.

Правильный ответ: выполнением услуги и получением обратной связи от клиента.

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

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

При организации дополнительных услуг в гостинице особое внимание уделяется _____, что позволяет создать комфортные условия для гостей и повысить их удовлетворенность.

Правильный ответ: качеству обслуживания.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Особенностью современных гостиниц является акцент на персонализацию услуг, что выражается в предложении, которые учитывают индивидуальные предпочтения гостей. Назовите какие именно услуги предлагаются.

Правильный ответ: специализированные программы отдыха, индивидуальный подход к питанию, персонализированные экскурсии.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

2. Ответьте на вопрос:

Какие ключевые элементы входят в организацию дополнительных услуг в гостиничном бизнесе?

Правильный ответ: ключевые элементы включают разработку концепции услуг, маркетинговую стратегию, координацию действий подразделений, подбор и обучение персонала, а также контроль качества предоставляемых услуг.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Назовите функции дополнительных услуг в гостинице.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Повышение конкурентоспособности, увеличение доходов, создание уникального предложения, улучшение клиентского опыта, укрепление лояльности клиентов, оптимизация времени гостей, диверсификация предложения, развитие инфраструктуры, поддержка локальных партнёров, формирование репутации.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее пяти функций.

Компетенции (индикаторы): ОПК-1 (ОПК-1.1).

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организация и технология предоставления дополнительных услуг в средствах размещения» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 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 43.04.03 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)