

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)

2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Управление качеством гостиничных услуг»

43.04.03 Гостиничное дело

«Управление гостиничным хозяйством»

Разработчик:

Доцент


(подпись)

Негода А.А.

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
«Управление качеством гостиничных услуг»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какое определение соответствует понятию "качество услуги"?

- А) Соответствие ожиданиям клиента
- Б) Степень удовлетворения потребностей клиента
- В) Отсутствие дефектов в услуге
- Г) Совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. Выберите один правильный ответ

Суть организационного проектирования системы качества заключается:

- А) В разработке плана организационных мероприятий по управлению качеством
- Б) В разработке и реализации системного подхода к управлению качеством
- В) В разработке предложений по формированию организационной структуры системы управления качеством
- Г) В реализации функций управления качеством

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

3. Выберите один правильный ответ

Какие методы используются для выявления проблем в системе контроля качества в гостиничном бизнесе?

- А) Анализ жалоб гостей
- Б) Внутренний аудит
- В) Внешний аудит
- Г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

4. Выберите один правильный ответ

Каковы основные этапы процесса управления качеством в гостиничной индустрии?

- А) Планирование, исполнение, контроль, улучшение
- Б) Планирование, реализация, контроль
- В) Исполнение, контроль, мониторинг
- Г) Анализ, исполнение, мониторинг

Правильный ответ: А.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

5. Выберите один правильный ответ

Какую роль играет процессный подход в управлении качеством гостиничных услуг?

- А) Способствует интеграции различных процессов в единую систему
- Б) Позволяет снизить количество ошибок
- В) Помогает оптимизировать работу персонала
- Г) Улучшает финансовые показатели

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между методами оценки качества и их описаниями:

Метод оценки качества	Описание метода
1) Анкетирование гостей	А) Использование скрытых агентов для оценки качества обслуживания
2) Тайный покупатель	Б) Регулярный анализ отзывов клиентов на различных платформах
3) Мониторинг отзывов	В) Измерение и отслеживание ключевых показателей эффективности
4) КРІ-анализ	Г) Сбор мнений и предложений клиентов посредством анкетирования

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

2. Установите соответствие между мерами по обеспечению качества и их результатами:

Мера по обеспечению качества	Результат
1) Обучение персонала	А). Повышение удовлетворенности клиентов
2) Внедрение новых технологий	Б) Улучшение сервиса благодаря учету пожеланий клиентов
3) Проведение регулярных проверок	В) Снижение затрат на эксплуатацию оборудования
4) Получение обратной связи от клиентов	Г) Выявление и устранение недостатков в работе

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

3. Установите соответствие между документом системы менеджмента качества с его содержанием:

Документ системы менеджмента качества	Содержание
1) Политика в области качества	А). Заявления руководства о намерениях и целях
2) Руководство по качеству	Б) Данные, подтверждающие выполнение требований
3) Процедуры	В) Общая информация о системе менеджмента качества
4) Записи по качеству	Г) Подробное описание процессов и действий

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

4. Установите соответствие между принципами управления качеством гостиничных услуг с их значениями:

Принципы управления качеством гостиничных услуг	Значение
1) Ориентация на клиента в гостиничном бизнесе	А) Все усилия персонала гостиницы направлены на удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов
2) Непрерывное улучшение гостиничных услуг	Б) Постоянное стремление к совершенствованию гостиничных процессов и услуг
3) Участие всех сотрудников гостиницы	В) Рассмотрение гостиницы как единой системы взаимосвязанных процессов гостиничного хозяйства
4) Системный подход в гостиничном менеджменте	Г) Вовлечение всего персонала гостиницы в процесс улучшения качества гостиничных услуг

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-Г, 4-В.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите в правильной последовательности следующие этапы проверки безопасности в гостиничном номере:

- А) Проверка наличия аварийных выходов
- Б) Осмотр состояния мебели и оборудования

В) Вход в номер и включение света
Г) Проверка исправности замков и окон
Д) Завершение осмотра и составление отчета
Правильный ответ: В, Г, Б, А, Д
Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

2. Определите правильную последовательность действий при обнаружении подозрительного предмета в гостинице:

А) Сообщить руководству
Б) Эвакуировать персонал и гостей
В) Изолировать зону обнаружения
Г) Вызвать правоохранительные органы
Д) Осмотреть предмет на расстоянии
Правильный ответ: Д, В, А, Г, Б
Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

3. Расположите этапы сертификации гостиницы по стандартам качества в правильной последовательности:

А) Проведение внешнего аудита
Б) Получение сертификата
В) Подготовка документации
Г) Анализ несоответствий и коррекция
Д) Выбор сертифицирующего органа
Правильный ответ: Д, В, А, Г, Б
Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

4. Установите правильную последовательность этапов процесса внедрения инновационных технологий в управление качеством:

А) Внедрение новых технологий
Б) Оценка текущих технологических возможностей
В) Выбор и тестирование новых технологий
Г) Анализ рынка и выявление перспективных технологий
Д) Обучение персонала работе с новыми технологиями
Правильный ответ: Г, Б, В, А, Д.
Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

5. Установите правильную последовательность этапов проведения внутреннего аудита качества:

А) Проведение аудита
Б) Анализ выявленных несоответствий
В) Разработка плана аудита
Г) Утверждение плана аудита
Д) Составление отчета о результатах аудита
Е) Разработка корректирующих действий
Правильный ответ: В, Г, А, Б, Д, Е.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

_____ - это инструмент для оценки удовлетворенности клиентов качеством услуг.

Правильный ответ: анкета обратной связи

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

2. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Гостевые анкеты используются для получения обратной связи относительно _____.

Правильный ответ: качества обслуживания

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Для повышения эффективности управления качеством в гостиничном бизнесе важно использовать подходы, основанные на принципах _____ управления.

Правильный ответ: процессного.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Назовите ключевые факторы, определяющие качество гостиничных услуг.

Правильный ответ:

Квалификация персонала

Инфраструктура и оснащение

Эффективность процессов

Коммуникация

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

2. *Ответьте на вопрос:*

Какие современные технологии могут использоваться для повышения качества обслуживания в гостиницах?

Правильный ответ: автоматизированные системы управления номерным фондом (PMS); системы интерактивного общения с гостями через мобильные приложения; умные устройства для управления климатом и освещением в номерах.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1 Назовите экономические составляющие качества.

Время выполнения – 7 мин.

Затраты на качество: включают расходы, связанные с предотвращением дефектов, оценкой качества и исправлением ошибок. Затраты на качество делятся на несколько категорий: предупредительные и оценочные затраты, затраты на внутренние и внешние дефекты.

Выгода от улучшения качества.

Оптимизация производственных процессов.

Ценообразование и конкурентоспособность.

Инвестиции в качество.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее 4 экономических составляющих

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» 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)