Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.11.2026 10:49:08
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета
Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 02.09.2025 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Технологии в индустрии гостеприимства»
наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата
бакалавриата, специалитета, магистратуры

«Информационные системы и технологии»
наименование образовательной программы

09.03.02 «Информационные системы и технологии»
шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Алексеева Н.Д.,
директор Высшей школы туризма и социальных технологий, к.ф.н., доцент
ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

Тольятти
2025

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде ИУК-6.2. Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: содержание основных технологических процессов индустрии гостеприимства, назначение цифровых систем, обеспечивающих обслуживание гостей, и способы самостоятельного освоения профессионально значимой информации.

Уметь: анализировать и моделировать процессы обслуживания, определять приоритеты работы, выявлять участки для цифровизации и подбирать информационные источники и инструменты для решения учебных и прикладных задач.

Владеть: навыками построения карт процессов и схем обслуживания, сравнительной оценки цифровых решений, самоконтроля и самооценки результатов выполнения проектных заданий по тематике гостеприимства.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Теоретические основы технологий индустрии гостеприимства.	УК-6
2	Тема 2. Технологический цикл гостиничного обслуживания.	
3	Тема 3. Технологии предоставления гостиничных и дополнительных услуг.	
4	Тема 4. Технологии организации питания и событийного обслуживания.	
5	Тема 5. Цифровые технологии и информационные системы в индустрии гостеприимства.	
6	Тема 6. Управление качеством и совершенствование технологий обслуживания.	

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра
Форма промежуточной аттестации - зачет.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	недифференцированная оценка
Допороговый	ниже 61	ниже 61	не зачтено
Пороговый	61-85,9	61-69,9	зачтено
		70-85,9	зачтено
Повышенный	86-100	86-100	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения зачета осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к зачету

№	Содержание вопроса
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
1.	Раскройте понятие и структуру индустрии гостеприимства.
2.	Охарактеризуйте основные виды предприятий индустрии гостеприимства.
3.	Дайте определение технологии обслуживания в индустрии гостеприимства.
4.	Раскройте свойства гостиничной услуги, влияющие на организацию технологического процесса.
5.	Охарактеризуйте состав и уровни гостиничного продукта.
6.	Назовите основные категории и виды средств размещения.
7.	Объясните роль нормативного регулирования и стандартов в гостиничной деятельности.
8.	Перечислите участников технологического процесса гостиничного обслуживания.
9.	Раскройте понятие точки контакта гостя с предприятием.
10.	Объясните значение процессного подхода при разработке цифровых решений для гостеприимства.
11.	Назовите основные этапы технологического цикла обслуживания гостя.
12.	Охарактеризуйте технологию бронирования гостиничных услуг.
13.	Раскройте содержание работ гостиницы на этапе подготовки к заезду.
14.	Охарактеризуйте функции службы приема и размещения.
15.	Опишите технологию регистрации и размещения гостя.
16.	Опишите организацию обслуживания гостя в период проживания.
17.	Охарактеризуйте технологию выезда и окончательного расчета с гостем.
18.	Раскройте содержание взаимодействия с гостем после выезда.
19.	Объясните порядок взаимодействия подразделений гостиницы в технологическом цикле.
20.	Назовите способы моделирования технологического цикла обслуживания.
21.	Охарактеризуйте функции службы номерного фонда.
22.	Опишите технологию подготовки номера к заселению.
23.	Раскройте содержание стандартов уборки и контроля готовности номера.
24.	Охарактеризуйте технологию предоставления дополнительных гостиничных услуг.
25.	Объясните требования к доступности гостиничных услуг для гостей с ограниченными возможностями здоровья.
26.	Назовите основные направления обеспечения безопасности гостиничных услуг.
27.	Опишите технологию работы с жалобой и восстановления сервиса.
28.	Раскройте порядок обработки и контроля заявок гостей.
29.	Объясните роль инженерно-технической службы в обеспечении обслуживания.
30.	Назовите показатели качества предоставления гостиничных и дополнительных услуг.
31.	Охарактеризуйте производственный и сервисный циклы предприятия питания.
32.	Назовите основные формы обслуживания на предприятиях питания.
33.	Опишите технологии организации завтраков в гостинице.
34.	Раскройте особенности технологии обслуживания в номере.
35.	Охарактеризуйте этапы организации банкетного обслуживания.
36.	Опишите технологию конференц-обслуживания в гостинице.
37.	Назовите требования к качеству и безопасности услуг питания.
38.	Объясните взаимодействие гостиничной и ресторанной служб при обслуживании

	гостя.
39.	Раскройте роль POS-системы в работе предприятия питания.
40.	Назовите показатели эффективности событийного и ресторанного обслуживания.
41.	Раскройте назначение и основные функции PMS.
42.	Охарактеризуйте функции CRM в индустрии гостеприимства.
43.	Объясните различия между системой бронирования, CRS и онлайн-каналом продаж.
44.	Раскройте назначение системы управления каналами продаж (channel manager).
45.	Охарактеризуйте назначение и функции RMS.
46.	Объясните роль POS-системы и ее интеграции с PMS.
47.	Назовите основные способы интеграции информационных систем гостиничного предприятия.
48.	Охарактеризуйте цифровые сервисы самообслуживания гостя.
49.	Раскройте требования к защите персональных данных и информационной безопасности.
50.	Объясните возможности применения данных и аналитики для совершенствования обслуживания.
51.	Раскройте понятие качества гостиничной услуги.
52.	Объясните роль стандартов сервиса в управлении качеством.
53.	Охарактеризуйте метод построения пути гостя.
54.	Раскройте структуру схемы процесса обслуживания (service blueprint).
55.	Назовите показатели, применяемые для оценки качества технологического процесса.
56.	Опишите способы сбора и анализа обратной связи гостей.
57.	Объясните порядок выявления узких мест в процессе обслуживания.
58.	Назовите критерии выбора процесса для автоматизации.
59.	Раскройте подходы к оценке результата проекта цифровизации обслуживания.
60.	Объясните, как самооценка, самоконтроль и личный план обучения применяются при освоении новых технологий индустрии гостеприимства.