

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:41:52
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по
дисциплине **«Системы управления деятельностью гостиничных предприятий»**

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 4 семестре

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
заочная
2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Системы управления деятельностью гостиничных предприятий». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Системы управления деятельностью гостиничных предприятий» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Разработчик: Казначеева Алена Александровна, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат педагогических наук, доцент

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Рыкун Г.Н. – доктор исторических наук, профессор кафедры туризма и гостиничного дела

Гарбузова Т.Г. – кандидат педагогических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - начальник службы приема и размещения ПСКК ООО «Машук Аква-Терм»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Системы управления деятельностью гостиничных предприятий».

28 марта 2022 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код оцениваемой компетенции, индикатора (ов)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства
УК-2 (ИД-3) ОПК-8 (ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ОПК-8) ПК-7 (ИД-2 ПК-7)	1 2 3 4 5 6 7 8	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для собеседования
УК-2 (ИД-3) ОПК-8 (ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ОПК-8) ПК-7 (ИД-2 ПК-7)	1 2 3 4 5 6 7 8	Представление доклада	Текущий	Устный	Тематика рефератов, докладов

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенции(ий), индикатора (ов)	Дескрипторы			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: УК -2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: ИД-3 УК-2 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых технологий.	Не имеет представления о правовых нормах, действующих в сфере гостиничного бизнеса; не способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы ее решения.	С затруднениями применяет правовые нормы, обеспечивающие выполнение поставленной цели и выбирает оптимальные способы ее решения.	На достаточно хорошем уровне знает условия выполнения проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм.	В совершенстве владеет навыками выполнения проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых технологий.

использованием цифровых инструментов.				инструментов в профессиональной деятельности.
Компетенция: ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> И-1 ОПК-8 использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий, информационные ресурсы и базы данных в профессиональной деятельности.	Затрудняется объяснить значение информационно-коммуникационных технологий;	Имеет неполное представление об информационно-коммуникационных технологиях, информационных ресурсах .	Достаточно успешно использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий,	Уверенно использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий, информационные ресурсы и базы данных в профессиональной деятельности.
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> И-2 ОПК-8 применяет прикладное программное обеспечение для решения задач в профессиональной деятельности, самостоятельно расширяет и углубляет знания в области информационных технологий;	Отсутствуют знания о прикладном программном обеспечении для решения задач в профессиональной деятельности.	Имеет поверхностное представление о прикладном программном обеспечении для решения задач в профессиональной деятельности.	На достаточно высоком уровне применяет прикладное программное обеспечение для решения задач в профессиональной деятельности,	применяет прикладное программное обеспечение для решения задач в профессиональной деятельности, самостоятельно расширяет и углубляет знания в области информационных технологий.
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> И-2 ОПК-8 имеет навыки решения задач профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	Затрудняется перечислить требования информационной безопасности.	Имеет поверхностное представление об основных требованиях информационной безопасности в гостиничных предприятиях.	хорошо справляется с решением профессиональных задач с использованием информационно-коммуникационных технологий;	На высоком уровне применяет навыки в решение задач профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.
Компетенция: ПК-1 способен понимать и применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> И-1 ПК-1 знает современные подходы к использованию ИТ-инструментов	Не имеет полного представления о современных инструментах	Имеет поверхностное представление	об	знает современные подходы к использованию ИТ-инструментов
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022			В совершенстве владеет знаниями о	

Индикатор: И-2 Обрабатывает информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов	ПК-7 подходах к использованию ИС в управлении; не умеет перечислить компоненты программного и технического обеспечения гостиничного бизнеса.	информационных технологиях специального назначения; затрудняется охарактеризовать специализированн ые программные комплексы, применяемые с целью автоматизации деятельности гостиничного предприятия.	решений в гостиничном бизнесе; умеет настраивать и использовать в практическом применении программный продукт гостиничного назначения; разрабатывать отдельные информационные продукты для решения функциональных задач в сфере гостиничного бизнеса.	специализированн ых программных комплексах, навыками работы с программным обеспечением и основами Интернет- технологий; основными навыками работы с компьютером как средством управления информацией, с информацией в глобальных компьютерных сетях.
--	--	---	--	--

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента не предусмотрена

Промежуточная аттестация в форме **зачета или зачета с оценкой**

Процедура зачета (зачета с оценкой) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

При дифференцированном зачете используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине		Оценка по 5-балльной системе	
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН		Отлично	
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		Хорошо	
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6		Удовлетворительно	
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна		Неудовлетворительно	
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022			

2. Типовые контрольные задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций

Вопросы для собеседования

Базовый уровень

1. Понятие об автоматизации бизнеса и автоматизированных системах
2. Автоматизация бизнеса с помощью информационных технологий
3. Характеристика гостинично-ресторанного бизнеса как отрасли деятельности
4. Современный гостиничный и ресторанный бизнес в России и в мире: тенденции развития индустрии гостеприимства
5. Нормативы, стандарты и требования организации делопроизводства.
6. История развития информационных технологий.
7. Сущность информационных технологий.
8. Содержание современных ИТ.
9. Классификация информационных технологий.
10. Влияние ИТ на развитие гостиничного бизнеса.
11. Этапы автоматизации гостиничного сервиса.
12. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля.
13. Автоматизированная система управления предприятием (АСУП): понятие, структура, принцип работы, требования.

Повышенный уровень

1. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования.
2. Глобальные системы бронирования и резервирования.
3. Программные средства автоматизированного рабочего места
4. Облачные системы автоматизации гостиничного предприятия.
5. Российские ИТ-решения в гостиничном бизнесе («Отель-Симпл»; 1С: Отель; 1С:Рарус; АСУ «Эдельвейс»; СПК «Здравница»).
6. Характеристика туристских агрегаторов.
7. Глобальная цифровизация гостиничного и ресторанный бизнеса в мире.
8. Система электронного документооборота на предприятиях гостинично-ресторанной сферы.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент показал глубокое, прочное и аргументированное знание программного учебного материала дисциплины, при этом поставленные вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, в полном исчерпывающем объеме; умеет правильно формулировать и владеет основными категориями, понятиями и терминами по материалам дисциплины, не допускает при ответе ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется студенту в случае, когда студент в основном знает программный учебный материал дисциплины, поставленные учебные вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, но допускает незначительные неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за: наличие поверхностных знаний, неустойчивых умений в области профессиональной деятельности; дает неполные ответы на поставленные вопросы.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент допускает грубые ошибки при ответе на вопросы для собеседования, знает их на недостаточно высоком уровне.

2. Описание шкалы оценивания

Не предусмотрено учебным планом

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя ответы на вопросы, собеседование по ним.

Предлагаемые студенту вопросы позволяют проверить уровни сформированности компетенции УК-2, ОПК-8, ПК-7. Задания повышенного уровня требуют обращения к дополнительным материалам по теме.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо заранее освоить основные категории тем, ознакомиться с предложенной для изучения литературой и интернет-источниками.

При подготовке к ответу студенту можно пользоваться конспектом.

При ответе на вопросы, оцениваются:

точность, полнота, системность, логичность и аргументированность решения; знание текстов; свободное владение материалом.

Оценочный лист студента (ки) _____ Ф.И.О., № гр. Оценка складывается как среднее арифметическое из пяти оценок: правильность ответа; умение приводить различные точки зрения на анализируемую проблему; умение приводить примеры; умение отвечать на дополнительные вопросы; владение навыками анализа текстов					
Оценка правильности ответа	Оценка умения приводить различные точки зрения на анализируемую проблему	Оценка умения приводить примеры	Оценка умения отвечать на дополнительные вопросы	Оценка владения навыками анализа текстов по дисциплине	Итоговая оценка

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

1. Повышение эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства, на основе внедрения автоматизированных систем управления предприятием.
2. Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом: сравнительный обзор программного обеспечения управления гостиницей на российском рынке.

3. **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ** _____ отелем OPERA Enterprise Solution.

Сертификат: 42000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Щербухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

4. **Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии.**

6. Роль глобальной сети Интернет для автоматизации предприятий индустрии гостеприимства.
7. Прямые и косвенные каналы продвижения гостиничного продукта посредством интернет-технологий.
8. Технологии мультимедиа в гостиничном и ресторанном бизнесе.
9. Становление современной системы электронных заказов в деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса.

1. Критерии оценивания компетенций

Критерии оценки работы студента:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

2. Описание шкалы оценивания

Не предусмотрено учебным планом

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя защиту выполненного группового или индивидуального проекта.

Предлагаемые студенту темы групповых и (или индивидуальных) творческих заданий (проектов) позволяют проверить уровни сформированности компетенции УК-2, ОПК-8, ПК-7.

Требования к написанию доклада

Написание 1 доклада является обязательным условием выполнения плана СРС по данной теме.

Тема доклада может быть выбрана студентом из предложенных в пособии тем, либо определена самостоятельно, исходя из интересов студента (в рамках изучаемой дисциплины). Выбранную тему необходимо согласовать с преподавателем.

Доклад должен быть написан научным языком.

Объем доклада должен составлять 20-25 стр.

Структура доклада:

– Введение (3-4 страниц).

– Основная часть состоит из 2-3 разделов.

– Заключение (1-2 страницы).

– Список литературы (1-2 страницы).

– Приложение (1-2 страницы).

Во введении необходимо обосновать выбор темы, сформулировать область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.

В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.

- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса
- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.
- Приложение (при необходимости).

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.

Порядок защиты доклада:

На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации.

Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению; необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Оценочный лист студента (ки) _____ Ф.И.О., № гр. Оценка складывается как среднее арифметическое из пяти оценок: соблюдение требований к оформлению доклада, содержательность, презентабельность, свободное владение материалом, ответы на вопросы аудитории					
Соблюдение требований к оформлению доклада	Содержательность	Презентабельность	Свободное владение материалом	Ответы на вопросы аудитории	Итоговая оценка