

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 14:36:17
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 **«Организация и планирование деятельности предприятий сферы услуг»**

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 5 семестре

43.03.02 Туризм
Туристическая деятельность
очная
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 «Организация и планирование деятельности предприятий сферы услуг». 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 «Организация и планирование деятельности предприятий сферы услуг» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
3. Разработчик Черных Яна Валентиновна, доцент кафедры туризма и гостиничного дела
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:

Шрайнер Анастасия Васильевна – директор ООО «Территория туризма»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сферы услуг».

«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

1. 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
ПК-3 ИД-2	1-8	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для собеседования
	1-8	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы к экзамену

2. 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: ПК-3 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения

Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: ПК-3 ИД-2 Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно-полезных целей и способствует решению социальных проблем общества.	Не способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	С затруднениями участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно-полезных целей и способствует решению социальных проблем общества.	На достаточно хорошем уровне владеет навыками применения экономических знаний в текущей профессиональной деятельности (владеет основными методами и видами планирования, выявления возможностей и ресурсов коммерческой деятельности организаций сферы сервиса; может оценить ее эффективность).	В совершенстве организует деятельность предприятия в сфере туризма и гостеприимства, в том числе процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности
--	--	---	--	--

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

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

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
4 семестр			
1	Защита практических работ 1-3	6 неделя	15
2	Защита практических работ 4-6	12 неделя	15
3	Защита практических работ 7-8	16 неделя	25
	Итого за 4 семестр		55
	Итого:		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине

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

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

Вопросы для собеседования

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуги.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
5. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.
6. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
7. Предприятие сервиса как производственная система.
8. Виды предприятий сервиса.
9. Структура предприятия.
10. Типы и методы организации выполнения услуг.
11. Основы организации труда на предприятиях сервиса.
12. Показатели оценки уровня организации основного производства.
13. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса.
14. Основы организации обслуживания потребителя.
15. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
16. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.
17. Принципы и методы планирования.
18. Система планов предприятия и порядок их реализации.
19. Структура текущего плана предприятия сервиса.
20. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса.
21. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
22. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
23. Планирование производственной программы предприятия.
24. Производственная мощность предприятия.
25. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
26. Классификация издержек на выполнение услуг.
27. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
28. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.
29. Смета затрат на производство.
30. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами

применения знаний, полученных в процессе обучения, анализирует дополнительные материалы все предусмотренные программы, задания, вопросы, качество их выполнения оценивается по результатам выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; самостоятельно выполняет задания, анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

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

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

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 отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций ПК-3 ИД-2. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно полезных целей и способствующую решению социальных проблем общества.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами.

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И. ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	Правильность	Логичность	Полнота ответа	Оценка
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6				
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна				
1.					
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022					

--	--	--	--	--	--	--

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

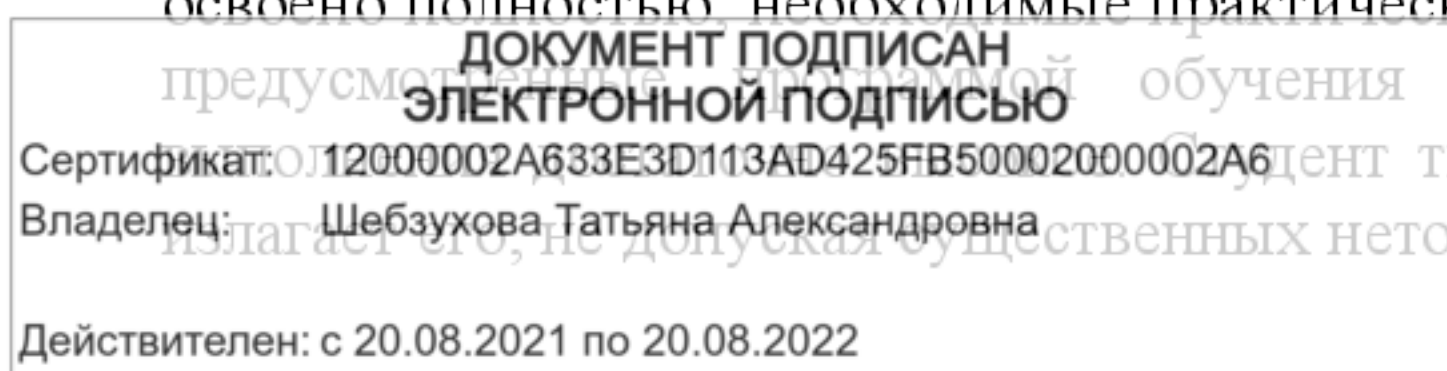
Вопросы к экзамену

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуги.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
5. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.
6. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
7. Предприятие сервиса как производственная система.
8. Виды предприятий сервиса.
9. Структура предприятия.
10. Типы и методы организации выполнения услуг.
11. Основы организации труда на предприятиях сервиса.
12. Показатели оценки уровня организации основного производства.
13. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса.
14. Основы организации обслуживания потребителя.
15. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
16. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.
17. Принципы и методы планирования.
18. Система планов предприятия и порядок их реализации.
19. Структура текущего плана предприятия сервиса.
20. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса.
21. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
22. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
23. Планирование производственной программы предприятия.
24. Производственная мощность предприятия.
25. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
26. Классификация издержек на выполнение услуг.
27. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
28. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.
29. Смета затрат на производство.
30. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.



Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{эк}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

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

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенций ПК-3 ИД-2. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, осуществляет деятельность, направленную на достижение общественно полезных целей и способствующую решению социальных проблем общества.

Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сферы услуг». Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками характеристики понятия «туристский продукт» с точки зрения маркетинга, сущности и основные элементы комплекса маркетинговых коммуникаций в индустрии туризма, знать маркетинговую продуктовую стратегию предприятия, основываясь на требованиях, предъявляемых к политике маркетинга на туристском предприятии.

Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022