

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 15:44:17
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 «Сервис и технологии в гостиничной деятельности»

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется во 5,6 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 «Сервис и технологии в гостиничной деятельности». 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 «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Разработчик: Гарбузова Татьяна Геннадьевна, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат педагогических наук, доцент

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И. В., зав кафедрой ТиГ Д

Члены комиссии:

Казначеева А. А., доцент кафедры ТиГ Д

Карташева О. А., доцент кафедры ТиГ Д

Представитель организации-работодателя:

Козлов В.С., начальник службы приема и размещения ООО «ПСКК «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 «Сервис и технологии в гостиничной деятельности».

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

	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой дисциплины)	Средства технологии оценки	и	Вид контроля, аттестация (текущий /промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства
5 семестр						
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	1	собеседование		текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	2	собеседование		текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	3	собеседование		текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	4	собеседование		текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	5	собеседование		текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)		собеседование		текущий	устный	Вопросы для собеседования

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
ОП-1 (И-1)
ОП-2 (И-2)
ОП-7
Действителен с 20.08.2021 по 20.08.2022

УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	7	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	8	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	9	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
6 семестр					
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	10	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	11	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	12	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	13	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	14	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2)	15	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	16	собеседование	текущий	устный	Вопросы для

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

(И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6(И-1)					собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	17	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	18	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	19	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	20	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	21	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	22	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-7 (И-1)	23	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)	24	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-5 (И- 1) ОПК-1 (И-1) (И-2) ОПК-2 (И-2) ОПК-7 ПК-6 (И-1)		собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования

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

ПК-6 (И-1)					
------------	--	--	--	--	--

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

Уровни сформированности компетенци(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-5 (И-1)				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> УК-5 (И-1) выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Не знает источники и способы нахождения необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими информации о культурных особенностях и традициях различных сообществ; не может конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; Не владеет приемами	Плохо знает источники и способы нахождения необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими информации о культурных особенностях и традициях различных сообществ; слабо конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; Не в полной мере владеет приемами	Хорошо знает источники и способы нахождения необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими информации о культурных особенностях и традициях различных сообществ; конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; В основном владеет приемами	Отлично знает источники и способы нахождения необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими информации о культурных особенностях и традициях различных сообществ; может конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; В совершенстве владеет приемами

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

	учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
--	---	---	---	--

Компетенция: ОПК-1 (И-1), (И-2)

ОПК-1 (И-1) Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Не знает методы и способы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; функции управления организацией; не умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; слабо владеет	Слабо знает методы и способы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; функции управления организацией; слабо умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; слабо владеет	Имеет представление о методах и способах определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; функции управления организацией; хорошо умеет определять технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; хорошо владеет	определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; отлично умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; отлично владеет навыками определения потребности в технологических
--	--	--	--	--

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	х новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ва и общественног о питания; слабо владеет навыками определения потребности в технологичес ких новациях и информацион ном обеспечении в организациях сферы гостеприимств а и общественног о питания	навыками определения потребности в технологическ их новациях и информационн ом обеспечении в организациях сферы гостеприимств а и общественного питания	х новациях и информационно м обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-1 (И-2) Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;	Не знает способы осуществления поиска и применения технологически х новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; Не умеет осуществлять поиск и применять технологически е новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; Не владеет навыками	слабо знает способы осуществлени я поиска и применения технологичес ких новаций в организациях сферы гостеприимств а и общественног о питания; слабо умеет осуществлять поиск и применять технологичес кие новации в организациях сферы гостеприимств а и общественног о питания; слабо владеет навыками	хорошо знает способы осуществления поиска и применения технологическ их новаций в организациях сферы гостеприимств а и общественного питания; хорошо умеет осуществлять поиск и применять технологическ ие новации в организациях сферы гостеприимств а и общественного питания; хорошо владеет навыками	Отлично знает способы осуществления поиска и применения технологически х новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; отлично умеет осуществлять поиск и применять технологически е новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; в совершенстве владеет

	х новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	навыками осуществления поиска и применения технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
--	---	---	---	--

Компетенция: ОПК-2 (И-2)

ОПК-2 (И-2) Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Не использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Слабо использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	В основном использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Отлично использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
--	--	---	--	---

Компетенция: ОПК-7

И-1Д ОПК-7 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Не обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Слабо обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Хорошо умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Отлично умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
--	---	--	---	--

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

Слабо обеспечивает соблюдение	Хорошо умеет обеспечивать соблюдение	Отлично умеет обеспечивать соблюдение
-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности образовательным программам	требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Компетенция: ПК-6 (И-1)				
ПК-6 (И-1) Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	Не применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	слабо применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	отлично применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

Описание шкалы оценивания

Не предусмотрено учебным планом.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента (в случаях, предусмотренных нормативными актами СКФУ).

Текущий контроль

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
5 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-3	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 4-6	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 7-9	16 неделя	20
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		Итого за 5 семестр	55
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6	4. Собеседование по темам 10-26	4 неделя	15
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	5. Собеседование по темам 17-20	8 неделя	20
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	6. Собеседование по темам 21-25	16 неделя	20

	Итого за 6 семестр		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:

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

Промежуточная аттестация

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** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), 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
в оценку по 5-балльной системе*

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
$R_{\text{сем}} < 33$	0

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

Вопросы для собеседования

Базовый уровень

Вопросы для собеседования

по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности»

Базовый уровень

Тема 1. Вопросы истории развития сервиса в России.

Эволюция развития сферы гостиничного сервиса.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Биологические потребности.

Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса.

Тема 4. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

Перспективы развития гостиничного бизнеса в современных условиях.

Тема 5. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.

Понятие конфликта, его структура и типология.

Тема 6. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

Значение типологий потребителей услуг.

Тема 7. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.

Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.

Тема 8. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг.

Тема 9. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

Организационно – управленческая структура современного ТГК.

Тема 10. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала

Характеристика проблем реализации инвестиционных проектов в России на современном этапе.

Тема 11. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

Понятие тарифов в гостиничном бизнесе.

Тема 12. Виды тарифов в гостиничном бизнесе

Видов тарифов в гостиничном бизнесе.

Тема 13. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

Технологическая последовательность производственного процесса в гостинице.

Тема 14. Формы и стили обслуживания клиентов.

Стиль обслуживания клиентов в гостиничном предприятии.

Тема 15. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.

Тема 16. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

Проблемы, связанные с жалобами клиентов гостиниц.

Тема 17. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности

Тема 18. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Дифференцированный и недифференцированный подходы к представлению продукта на рынке.

Тема 18. Управление эксплуатацией здания отеля.

Ключевые группы работ по эксплуатации здания отеля.

Тема 20. Управление безопасностью отеля.

Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, его персонала и гостей.

Тема 21. Менеджмент ресторанов и баров отеля.

Ключевые составляющие управления ресторанным бизнесом.

Тема 22. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.

Ключевые функции службы управления номерным фондом.

Тема 23. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.

Наиболее эффективные способы привлечения клиентов.

Тема 24. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.

24. Технология отдыха и развлечений в гостиничном комплексе.

Тема 25. Тренды в гостиничной индустрии.

Экосистемы.

Повышенный уровень

Тема 1. Вопросы истории развития сервиса в России.

Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Иерархия потребностей по А. Маслоу.

Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы.

Тема 4. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

Проблемы современного российского гостиничного бизнеса и пути их решения.

Тема 5. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения.

Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом.

Тема 6. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания.

Тема 7. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.

Формирование характеристик продуктовой номенклатуры.

Тема 8. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

Стандартизация и классификация гостиниц. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Тема 9. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

Организационно – управленческая структура современного ТГК.

Тема 10. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала

Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами.

Тема 11. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.

Тема 12. Виды тарифов в гостиничном бизнесе

Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.

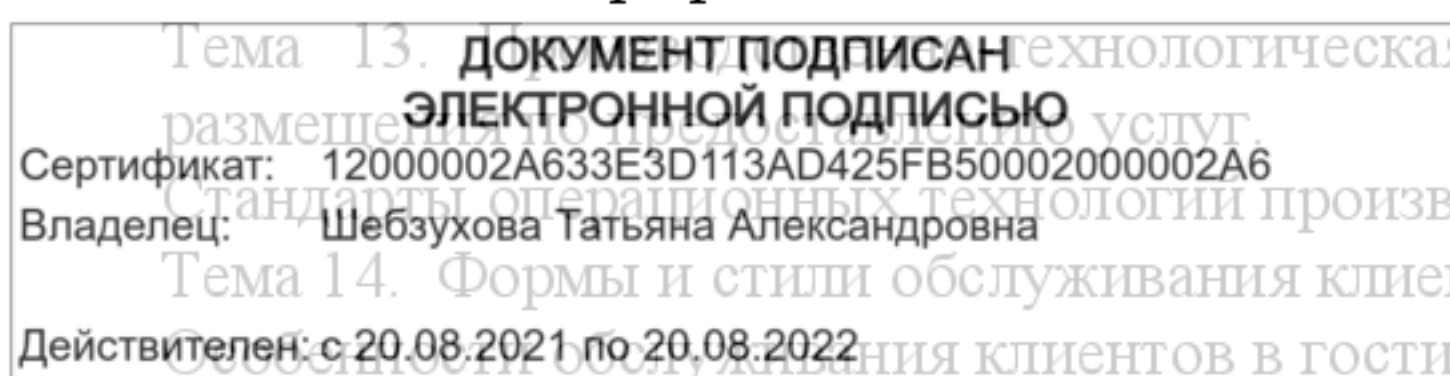
Тема 13. Технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения.

Тема 14. Технологии производственного процесса.

Тема 15. Стратегия обслуживания клиентов.

Тема 16. Стратегия обслуживания клиентов.

Тема 17. Стратегия обслуживания клиентов.



Тема 15. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.
Технология «Анонимная инспекция».

Тема 16. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.
Проблемы, связанные с жалобами клиентов гостиниц.
Профессиональная этика работников гостиничного предприятия.

Тема 17. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.
Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания.

Тема 18. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.
Основные преимущества проведения сегментации рынка гостиничных услуг.

Тема 19. Управление эксплуатацией здания отеля.
Комплексная система управления процедурами эксплуатации здания отеля.

Тема 20. Управление безопасностью отеля.
Контроль доступа и сохранность имущества.

Тема 21. Менеджмент ресторанов и баров отеля.
Ключевые составляющие ресторанного сервиса.

Тема 22. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.
Процедура регистрации гостей.

Тема 23. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии.
Технология привлечения приоритетных клиентов.

Тема 24. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.
Организация и технология предоставления дополнительных услуг.

Тема 25. Тренды в гостиничной индустрии.
Оценка номера в виртуальной реальности.

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 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, выполняет практические работы, необходимые для формирования компетенций, предусмотренных программой обучения учебными заданиями не выполнено, качество их выполнения оценено

числом баллов, близким к минимальному.

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 отбор и изучение литературы по перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций УК-5 (И- 1), ОПК-1 (И-1), (И-2), ОПК-2 (И-2), ОПК-7, ПК-6 (И-1).

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 доклада студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

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

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

**Перечень дискуссионных тем для круглого стола
по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности»**

Базовый уровень

Тема 11. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

1. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен.

Тема 13. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

1. Услуги сервис-бюро.

Тема 15. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

1. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.

Тема 16. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

2. Основные ошибки в технологии работы с жалобами.

Тема 17. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.

3. Разработка программы маркетинга.

Тема 19. Управление эксплуатацией здания отеля.

1. Структура комплекса ремонтных работ при управлении эксплуатацией отеля.

Тема 20. Управление безопасностью отеля.

2. Пожарная безопасность отеля

Тема 24. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг.

1. Анимационное обслуживание в гостиницах.

Повышенный уровень

Тема 11. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.

1. Процесс формирования цен на услуги отеля.

Тема 13. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

2. Организация и технологии по проведению конференций, семинаров, выставок, праздничных мероприятий.

Тема 15. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

3. Алгоритм работы с отзывами гостей в отеле.

Тема 16. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

4. Методы преодоления конфликтных ситуаций.

Тема 17. Роль маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.

5. Разработка программы лояльности в гостиничном предприятии.

Тема 19. Управление эксплуатацией здания отеля.

6. Ключевые группы работ по эксплуатации здания отеля.

Тема 20. Управление безопасностью отеля.

7. Контроль доступа и сохранность имущества.

Тема 24. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных

и сопутствующих услуг.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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 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

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 отбор и изучение литературы по перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций УК-5 (И- 1), ОПК-1 (И-1), (И-2), ОПК-3 (И-2), ОПК-7, ПК-7 (И-1).

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 доклада студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

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

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1						
	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ					

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

(подпись)

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

« ____ » _____ 20__ г.

**Вопросы к экзамену
по дисциплине «Стресс-менеджмент»**

Базовый уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Основные сферы изучения стресса в прикладных психологических исследованиях.
2. Стресс и адаптация.
3. Уровни адаптации и формы проявлений дезадаптации на личностном и поведенческом уровнях.
4. Стресс и здоровье человека.
5. История развития исследований стресса в физиологии и психологии. Основные этапы.
6. Классическая концепция стресса Г. Селье.
7. Общий адаптационный синдром, основные закономерности проявлений и развития.
8. Физиологический и психологический стресс, различия в механизмах формирования.
9. Комплексный подход к анализу проявлений стресса.
10. Основные классы диагностических методов, примеры конкретных методик.
11. Роль организации в снижении стресса.
12. Стрессы в профессиях «человек-человек» руководителя.
13. Стресс персонала.
14. Стресс руководителя.
15. Синдром эмоционального выгорания.

Уметь, Владеть

1. Проблема управление стрессом.
2. Критика как важное коммуникативное умение руководителя.
3. Стресс в профессиональной деятельности.
4. Стресс и надежность деятельности.
5. Профессиональный стресс и здоровье человека.
6. Основные сферы изучения стресса в современных психологических исследованиях.
7. Современные стресс-факторы в профессиональной среде.
8. Роль профессионального здоровья в деятельности личности.
9. Стресс и пограничные состояния.
10. Отличительные черты профессионального стресса.
11. Профилактика профессионального стресса.
12. Роль субъективного образа ситуации и факторов когнитивной оценки в развитии стрессовых реакций.
13. Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса.
14. Понятие стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы).
15. Проблема стресса в жизни современного общества.

Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения

2. Тестирование личности к проблеме профессионального стресса

3. Роль организационного стресса.

4. Шебзухова Татьяна Александровна профилактической направленности работы как

- основа современных технологий стресс-менеджмента.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5. Общая классификация методов борьбы со стрессом.
6. Понятие «психологическое здоровье».
7. Стресс как результат дисбаланса между требованиями среды и ресурсами человека.
8. Профилактика стрессов в деловом общении.
9. Разработка коммуникационной стратегии туристского предприятия.
10. Организационные формы использования методов профилактики и управления стрессом в прикладных условиях.
11. Стратегии преодоления стресса (копинг-механизмы).
12. Управление временем
13. Ситуационный подход к проблеме стресса
14. Визуализация как метод саморегуляции и оздоровления
15. Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека.

Уметь, Владеть

1. Основные сферы изучения стресса в прикладных психологических исследованиях.
2. Стресс и адаптация.
3. Преодоление стресса как ресурс развития профессионала.
4. Профессиональный стресс в управленческой деятельности.
5. Преодоление стресса как ресурс развития профессионала.
6. Особенности выбора стратегий поведения в трудных профессиональных ситуациях
7. Современные технологии управления стрессов
8. Тайм-менеджмент как инструмент организационного развития.
9. Корпоративный тайм-менеджмент: философия и технология
10. Методы профилактики и коррекции стресса
11. Антистрессовый стиль работы и руководства.
12. Основные подходы к борьбе со стрессом.
13. Общая классификация методов профилактики и коррекции стресса в профессиональной деятельности.
14. Ситуационный подход к проблеме стресса.

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 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 материала.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

выставляется студенту, если он не знает материала, допускает существенные ошибки, 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

Не предусмотрено учебным планом

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 в СКФУ.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенций УК-5 (И-1), ОПК-1 (И-1), (И-2), ОПК-2 (И-2), ОПК-7, ПК-6 (И-1).

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины «Сервис и технологии гостиничной деятельности». Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками разработки рекламных кампаний, умение дать анализ рекламной деятельности, основываясь на требованиях, предъявляемых к политике стресс-менеджмента на предприятии. Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«___» _____ 20__ г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022