

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 15:46:09
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 «Контроль качества в индустрии гостеприимства»

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 8 семестре

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная 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 «Контроль качества в индустрии гостеприимства». 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 «Контроль качества в индустрии гостеприимства» 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 ТиГД

Члены комиссии:

Казначеева А. А., доцент кафедры ТиГД

Карташева О. А., доцент кафедры ТиГД

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 «Контроль качества в индустрии гостеприимства».

28.03.2022

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) (в соответствии с рабочей программой дисциплины)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства
8 семестр					
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	1	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	2	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	3	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	4	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	5	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
8 семестр					
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	6	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	7	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	8	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	9	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования

ПК-9 (ИД-2) ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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-2				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> 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	Не знает основные методы контроля выполнения задач; не может контролировать и корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.; Не владеет способностью выполнять задачи в соответствии с запланированными результатами.	Плохо знает основные методы контроля выполнения задач; слабо может контролировать и корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.; Не в полной мере владеет способностью выполнять задачи в соответствии с запланированными результатами.	Хорошо знает основные методы контроля выполнения задач; хорошо может контролировать и корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.; владеет способностью выполнять задачи в соответствии с запланированными результатами.	Отлично знает основные методы контроля выполнения задач; Отлично может контролировать и корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.; В совершенстве владеет способностью выполнять задачи в соответствии с запланированными результатами.
Компетенция: ОПК-3				
ОПК-3 (ИД-2) Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и	Не знает основные понятия в области качества процессов в гостиничном деле, национальную систему управления	Слабо знает основные понятия в области качества процессов в гостиничном деле, национальную систему управления	Имеет представление о основных понятиях в области качества процессов в гостиничном деле, национальную систему управления	Отлично знает основные понятия в области качества процессов в гостиничном деле, национальную систему управления

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

	; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в гостиничном деле; не владеет навыками оценки качества при оказании процессов в гостиничном деле.	ва; слабо умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в гостиничном деле; слабо владеет навыками оценки качества при оказании процессов в гостиничном деле.	гостеприимств а; умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в гостиничном деле; хорошо владеет навыками оценки качества при оказании процессов в гостиничном деле.	туризма и гостеприимства; умеет в совершенстве применять понятия в области качества при оказании услуг в гостиничном деле; в совершенстве владеет навыками оценки качества при оказании процессов в гостиничном деле.
--	---	---	---	---

Компетенция: ПК-9

Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ПК-9 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	Не знает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; Не умеет обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы; не владеет навыками организации работы по	Слабо знает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; слабо умеет обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы; слабо владеет навыками организации работы по	знает правила внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; хорошо умеет обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы; хорошо владеет навыками организации работы по	В совершенстве знает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; В совершенстве умеет обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы; отлично владеет навыками организации работы по
---	--	---	---	---

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия

работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия

работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия

	общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.
--	--	--	--	--

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
8 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
Итого за 8 семестр		-	55

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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе
88 – 100		Оценка по 5-балльной системе Отлично

72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

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

Вопросы для собеседования

Тема 1. Основные понятия управления качества услуг.

Сущность и роль качества.

Тема 2. Основные категории качества.

Качество как степень удовлетворения запросов потребителей.

Тема 3. Основные требования к качеству гостиничных услуг.

Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания.

Тема 4. Факторы качества гостиничных услуг.

Материально - техническое обеспечение гостиницы.

Тема 5. Показатели качества гостиничного предприятия

Потенциальное (ожидаемое) качество.

Тема 6. Организация безопасности в гостиничных предприятиях.

Система безопасности современной гостиницы.

Тема 7. Основные понятия технического регулирования.

Законодательные основы технического регулирования.

Тема 8. Техническое регулирование гостиничных услуг

Основные понятия технического регулирования.

Тема 9. Методы оценки качества услуг.

Метод критических случаев.

Тема 9. Основные понятия технического регулирования

Законодательные основы технического регулирования.

Повышенный уровень

Тема 1. Основные понятия управления качества услуг.

Эволюция работ по управлению качеством.

Тема 2. Основные категории качества.

Качество как соответствие стандартам.

Тема 3. Основные требования к качеству гостиничных услуг.

Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества гостиничных услуг.

Тема 4. Факторы качества гостиничных услуг.

Разработка и внедрение стандартов качества.

Тема 5. Показатели качества гостиничного предприятия

Показатели назначения и показатели надежности (сохранности) качества услуг.

Тема 6. Организация безопасности в гостиничных предприятиях.

Мероприятия организационного характера по обеспечению безопасности.

Тема 7. Показатели безопасности для гостиничного предприятия.

Тема 8. Техническое регулирование гостиничных услуг

Классификация показателей безопасности.

Тема 9. Методы оценки качества услуг

Метод SERQUAL.

1. ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

студенту, если теоретическое содержание курса
исчерпывающе, последовательно, четко и логически
строено 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

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 УК-2, ОПК-3 (И-1), ПК-9 (И-2). 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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Оцениваются: умение вести беседу, уровень владения
Понимание содержания вопросов, полнота и логичность изложения материала.

Оценочный лист

№	ФИО	Уровень	Правильность	Логичность	Полнота	Оценка
---	-----	---------	--------------	------------	---------	--------

		владения материалом	речи		ответа	
1.						

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Базовый уровень

Тема 1. Основные понятия управления качества услуг.

1. Сущность и роль качества.
2. Процесс управления качеством.

Тема 9. Методы оценки качества услуг

1. Метод SERVPERF.

Тема 8. Техническое регулирование гостиничных услуг

1. Основные понятия технического регулирования.

Тема 9. Методы оценки качества услуг

1. Метод SERVPERF.

Повышенный уровень

Тема 1. Основные понятия управления качества услуг.

1. Менеджмент качества услуг.
2. Программы повышения качества гостиничных услуг.

Тема 8. Техническое регулирование гостиничных услуг

1. Предпосылки создания системы технического регулирования в России.

Тема 9. Методы оценки качества услуг

1. Метод Кано.

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, неуверенно выполняет практические работы, необходимые 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:

<i>Уровень выполнения контрольного задания</i>	<i>Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)</i>
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 перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций УК-6 (ИД-1), ОПК-3, (ИД-2), ПК-9.

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

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022