

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 15:44:31
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 **«Индустрия гостеприимства»**

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 3 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 «Индустрия 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 дисциплины Индустрия гостеприимства и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
3. Разработчик Малахов Вениамин Борисович, 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:

Виктор Сергеевич Козлов, 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 «Индустрия гостеприимства».

«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-13 И-1 ПК-13 И-2 ПК-13 И-3	1-2	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для собеседования
	1-2	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для экзамена

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-13 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: <i>ПК-13 И-1</i> <i>Организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства</i>	Не способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства	С затруднениями организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне знает основные технологии мониторинга международной гостиничной деятельности	В совершенстве находит, анализирует и оценивает информацию, необходимую для организации гостиничной деятельности

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: <i>ПК-13 И-2</i> <i>Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства</i>	Не способен оценивать проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	С затруднениями владеет навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта в соответствие с международными требованиями	На достаточно хорошем уровне знает современные технологии формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам	В совершенстве находит, анализирует и оценивает информацию, необходимую для организации гостиничной деятельности
Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: <i>ПК-13 И-3</i> <i>Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование деятельности организаций сферы гостеприимства</i>	Не способен осуществлять на основе полученной информации прогнозирование деятельности организаций сферы гостеприимства	С затруднениями владеет методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки	На достаточно хорошем уровне прогнозирует деятельность в индустрии гостеприимства	В совершенстве находит, анализирует и оценивает информацию, необходимую для организации гостиничной деятельности

Описание шкалы оценивания

Не предусмотрено учебным планом.

Текущий контроль

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

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
3 семестр			
1	Защита практических работ 1	6 неделя	15
2	Защита практических работ 1	12 неделя	15
3	Защита практических работ 2	17 неделя	25
	Итого за 3 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:

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	Уровень контроля	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
	Хороший	100
	Удовлетворительный	80

<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. 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
< 53	Неудовлетворительно

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

1. Сущность индустрии гостеприимства
2. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности.
2. Историческое развитие индустрии гостеприимства.
3. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Понятие рекреалогии и рекреационных систем
5. Законодательство РФ об особо охраняемых территориях и курортах.
6. Охрана рекреационных систем.
7. Номерной фонд
8. Классификация гостиничных номеров
9. Принципы функционирования предприятий питания в гостинице
10. Служба питания и напитков.
11. Организация шоу-програм. Техническое обеспечение программ.
12. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе
13. Система образования: школы индустрии гостеприимства.
14. Корпоративная культура
15. Психологическая культура сервиса
16. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.
17. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.
18. Гостиничная индустрия Европы.
19. Гостиничная индустрия России
20. Основные направления развития санаторно-курортных и рекреационной отраслей.
21. Экономика и организация комплексов.
22. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц
23. Система франчайзинга
24. Технология обслуживания в ресторане.
25. Требования к помещениям ресторана
26. Жанры сценического искусства в ресторане
27. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.
28. Управление персоналом: российская и западная ментальности.
29. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства.
30. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства

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; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, 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.

1. Описание шкалы оценивания.

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 теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций ПК-13 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства;

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.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

Вопросы к экзамену

1. Сущность индустрии туризма.
2. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
3. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе.
4. Место индустрии гостеприимства в туризме.
5. Характеристика гостиничных услуг.
6. Сущность гостеприимства.
7. Особенности гостиничных услуг.
8. Перспективы развития игровых зон в Российской Федерации.
9. Природа индустрии гостеприимства.
10. Специфика служб и отделов гостиницы.
11. Корпоративная культура.
12. Структура индустрии гостеприимства.
13. Подбор и подготовка гостиничного персонала.
14. Психологическая культура сервиса.
15. Природно-географические факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства.
16. Квалификационные требования к обслуживающему персоналу гостиницы.
17. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства.
18. Социальные факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства.
19. Критерии классификации гостиниц.
20. Виды приема пищи. Подача пищи.
21. Экономические факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства.
22. Основные типы предприятий питания.
23. Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этаже. Банкеты и кейтеринг.
24. Условия функционирования индустрии гостеприимства.
25. Виды питания в туризме.
26. Организация продажи напитков в гостинице.
27. Основные этапы развития индустрии гостеприимства.
28. Основные стили оформления ресторанных предприятий.
29. Основные этапы развития мировой индустрии питания.
30. Основные этапы развития индустрии гостеприимства после Второй мировой войны.
31. Ресторанный бизнес как составная часть индустрии гостеприимства.
32. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.
33. Основные функции, обеспечивающие эффективность индустрии гостеприимства.
34. Типы ресторанов.
35. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации.
36. Концепция устойчивого развития туризма.
37. Принципы функционирования предприятий питания в гостинице.
38. Современный рынок лечебного отдыха.
39. Статистическое наблюдение в деятельности индустрии гостеприимства.
40. Служба питания и напитков.
41. Сервисные, информационные и управленческие технологии на железной дороге.
42. Сущность и значение научно-технического прогресса в развитии предприятий индустрии гостеприимства.
43. Требования к помещениям ресторана.

44. Современное состояние авиаотрасли.
45. Структура индустрии гостеприимства.
46. Структура ресторана.
47. Экономические проблемы авиаперевозчиков.

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

48. Материально техническая база индустрии гостеприимства, классификация МТБ.
49. Основные характеристики организации процесса развлечений.
50. Современное состояние парка воздушных судов
51. Место турпродукта в материально-технической базе индустрии гостеприимства.
52. Факторы, обуславливающие выбор развлечений.
53. Новые технологии в авиационной и туристской отраслях.
54. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
55. Виды деятельности предприятий досуга.
56. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства.
57. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе.
58. Инфраструктура залов.
59. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства.
60. Законодательство РФ об особо охраняемых территориях и курортах.

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, 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.

Текущий контроль

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
3 семестр			
1	Защита практических работ 1	6 неделя	15
2	Защита практических работ 1	12 неделя	15
3	Защита практических работ 2	17 неделя	25
	Итого за 3 семестр		55
	Итого:		55

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

текущий контроль устанавливается равным 55. Текущий контрольный мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставленный 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 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
<53	Неудовлетворительно

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-13 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства;

Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины «Индустрия гостеприимства». 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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

полно и аргументировано отвечать на вопросы

экзаменационного билета.