

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 15:46:51
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
Технологии продаж гостиничного продукта

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 7 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 «Технологии продаж гостиничного продукта». 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 «Технологии продаж гостиничного продукта» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Разработчик: Емцева Наталья Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. – зав. кафедрой туризма и гостиничного дела, канд.пед.наук, доцент

Члены комиссии:

Салпагарова С.Б. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела, канд.экон.наук

Карташева О.А. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела, канд.ист.наук

Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - начальник службы приема и размещения ПСКК «Машук Аква-Терм», г.Железноводск

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 «Технологии продаж гостиничного продукта».

«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-4 (ИД-1)	1-9	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для собеседования

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-4 Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> И-1 ПК-4 Применяет современные стратегии ценовой и сбытовой политики организаций в индустрии гостеприимства	Не знает и не умеет использовать инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	Частично знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	Знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;	В совершенстве знает и умеет использовать - инновационные формы продаж гостиничного продукта; - методику поиска клиентуры;

Описание шкалы оценивания

Не предусмотрено учебным планом.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
7 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-2	5 неделя	15
2.	Собеседование по темам 3-5	10 неделя	15
3.	Собеседование по темам 6-9	14 неделя	25
Итого за 7 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:

<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 **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 ($S_{\text{зач}}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

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

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

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

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

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

Вопросы для собеседования

7 семестр

Базовый уровень

1. Компоненты, которые включают в цену гостиничного продукта.
2. Основные функции цены.
3. Каналы сбыта гостиничного продукта.
4. Роль продвижения в сбыте гостиничного продукта.
5. Этапы жизненного цикла гостиничного продукта.
6. Цель внутреннего маркетинга гостиничной деятельности.
7. Необходимость применения внешнего маркетинга гостиничной деятельности.
8. Сложность оценки качества гостиничных услуг.
9. Основные переменные сегментации.
10. Переменные сегментации в гостиничном бизнесе.
11. Применение нескольких переменных одновременно.
12. Методы используются для сегментации.
13. Пять принципов сегментации.
14. Эффективность сегментации.
15. Ключевые факторы успеха.
16. Основные виды ключевых факторов успеха.
17. Этапы процесса выбора гостиницы.
18. Факторы, оказывающие влияние на потребительский выбор.
19. Факторы, от которых зависит реакция потребителя на покупку.
20. Теория мотивации А. Маслоу при изучении поведения потребителей.

Повышенный уровень

21. Виды потребительских мотивов вам известны.
22. Определение позиционирования.
23. Охарактеризуйте известные вам виды конкурентных действий.
24. Сущность ценовых и неценовых методов конкуренции.
25. Конкурентные преимущества.
26. Внутренние факторы конкурентных преимуществ.
27. Применения SWOT-анализа.
28. Цели конкурентной разведки.
29. Принципы ценовой политики.
30. Разработка стратегии ценообразования.
31. Виды скидок.
32. Сбыт в гостиничном предприятии.
33. Особенности сбыта гостиничных услуг.
34. Формы прямого сбыта.
35. Формы косвенного сбыта.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически строится с задачами, вопросами и другими материалами, в ответе дополнительный материал все 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

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

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
7 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-2	5 неделя	15
2.	Собеседование по темам 3-5	10 неделя	15
3.	Собеседование по темам 6-9	14 неделя	25
Итого за 7 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)
<i>Отличный</i>	100
<i>Хороший</i>	80
<i>Удовлетворительный</i>	60
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	0

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и 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.

Предлагаемые студенту вопросы позволяют проверить сформированность компетенции (индикаторов): **ПК-4** Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию базового уровня необходимо подготовить устный ответ и представить развернутый конспект по каждой теме собеседования. Качественная подготовка устного ответа и конспекта по теме собеседования осуществляется по материалам лекций. Время устного ответа по теме собеседования составляет 7-10 минут (за данный период времени студент должен раскрыть основные аспекты темы собеседования, грамотно и четко ответить на все сопутствующие вопросы по теме собеседования).

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить устный ответ и представить развернутый конспект по каждой теме собеседования. Качественная подготовка устного ответа и конспекта по теме собеседования осуществляется по материалам лекций и дополнительным источниками литературы. Время устного ответа по теме собеседования составляет 7-10 минут (за данный период времени студент должен раскрыть основные аспекты темы собеседования, изложить дополнительную самостоятельно изученную информацию по теме собеседования, грамотно и четко ответить на все сопутствующие вопросы по теме собеседования).

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

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