

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 21.09.2023 09:27:21

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

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

Т. А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
(Электронный документ)**

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается	в 8 семестре

Предисловие

1. Назначение: контроль уровня сформированности компетенций ОПК-3, ПК-5, ПК-11 как средства, позволяющего обеспечить коммуникативно-познавательные потребности в сферах академической и профессиональной деятельности.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Контроль качества в индустрии гостеприимства» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ протокол № ____ от « ____ » _____ 2021 г.

3. Разработчик _____ Т.Г. Гарбузова, доцент кафедры ТиГД

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол № ____ от « ____ » _____ 2021 г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД протокол № ____ от « ____ » _____ 2021 г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель _____ И. В. Огаркова, зав кафедрой ТиГД
_____ А. А. Казначеева, доцент кафедры ТиГД
_____ Я. В. Черных, директор турфирмы ООО «Дискавери»

6. Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» соответствует рабочей программе дисциплины для студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и может применяться в учебном процессе.

_____ Огаркова И. В., зав кафедрой ТиГД
_____ Черыхчиева А. А., доцент кафедры ТиГД
_____ Я. В. Черных, директор турфирмы ООО «Дискавери»

7. Срок действия ФОС: ____ год (а).

Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Контроль качества в индустрии гостеприимства
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства	Количество элементов, шт.	
						Базовый уровень	Повышенный уровень
ОПК-3 ПК-5 ПК-11	1-18	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования	18	18
	1, 8, 10, 15	Доклад	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола	5	5

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

**Вопросы для собеседования
по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства»**

Базовый уровень

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. Показатели безопасности для гостиничного предприятия.

Значение безопасности для гостиницы.

Тема 8. Методы оценки качества услуг

Метод критических случаев.

Тема 9. Основные понятия технического регулирования

Законодательные основы технического регулирования.

Тема 10. Техническое регулирование гостиничных услуг

Основные понятия технического регулирования.

Тема 11. Требования к содержанию технического регламента

Цели и содержание технических регламентов.

Тема 12. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования

Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования.

Тема 13. Национальные стандарты

Национальные стандарты.

Тема 14. Системы стандартов в гостиничной деятельности

Виды стандартов в зависимости от уровня стандартизации.

Тема 15. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях

Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.

Тема 16. Правила разработки стандартов обслуживания

Процедура разработки стандартов обслуживания.

Тема 17. Сущность и функции профессиональных стандартов

Сущность и функции профессиональных стандартов.

Тема 18. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг

Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.

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.

Классификация показателей безопасности.

Тема 8. Методы оценки качества услуг

Метод SERQUAL.

Тема 9. Основные понятия технического регулирования

Цели, принципы, субъектов технического регулирования.

Тема 10. Техническое регулирование гостиничных услуг

Объекты технического регулирования.

Тема 11. Требования к содержанию технического регламента

Порядок разработки, согласования, принятия, обновления и отмены технических регламентов.

Тема 12. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования

Информационное обеспечение стандартизации.

Тема 13. Национальные стандарты

Общая характеристика национальных стандартов.

Тема 14. Системы стандартов в гостиничной деятельности

Тема 15. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях

Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.

Тема 16. Правила разработки стандартов обслуживания

Порядок разработки чек-листов и регламентов обслуживания.

Тема 17. Сущность и функции профессиональных стандартов

Структура и содержание профессиональных стандартов.

Тема 18. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг

Функции участников классификации.

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.

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся 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 1-5	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 6-9	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 10-18	16 неделя	20
Итого за 3 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:

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 ОПК-3 и ПК-5,

ПК-11.

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.						

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

Базовый уровень

Тема 1: Основные понятия управления качества услуг.

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

Тема 8. Методы оценки качества услуг

1. Метод SERVPERF.

Тема 10. Техническое регулирование гостиничных услуг

1. Основные понятия технического регулирования.

Тема 15. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях

1. Основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.

Повышенный уровень

Тема 1: Основные понятия управления качества услуг.

Менеджмент качества услуг.

Программы повышения качества гостиничных услуг.

Тема 8. Методы оценки качества услуг

1. Метод Кано.

Тема 10. Техническое регулирование гостиничных услуг

1. Предпосылки создания системы технического регулирования в России.

Тема 15. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях

1. Виды корпоративных стандартов в гостиничном сервисе.

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.

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся 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 1-5	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 6-9	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 10-18	16 неделя	20
Итого за 3 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:

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 перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-3, ПК-5, ПК-11.

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.