

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 09:29:28

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)**

По дисциплине	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничное дело
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Предисловие

1. Фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения запланированных в образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании Учебно-методического совета ФГАОУ ВО СКФУ, протокол № _____ от «_____» _____ 20____ г.

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

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол № ____ от «__» _____ 201__ г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД протокол № __ от «__» _____ 201__ г.

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

Председатель _____

И. В. Огаркова, зав кафедрой ТиГД

А. А. Казначеева, доцент кафедры
ТиГД

В. С. Козлов, начальник службы
приема и размещения

ООО «ПСКК «Машук Аква-Терм»

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

Председатель _____

И. В. Огаркова, зав кафедрой ТиГД

А. А. Казначеева, доцент кафедры
ТиГД

В. С. Козлов, начальник службы
приема и размещения

ООО «ПСКК «Машук Аква-Терм»

8. Срок действия ФОС: ____ год (а).

Паспорт фонда оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства
Направление подготовки	43.04.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничное дело
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Модуль, раздел, тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество элементов, шт.	
					Базовый уровень	Повышенный уровень
ОПК-3 ПК-5	1-9	текущий	устный	Вопросы для собеседования	11	7
	1-9	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола	8	9

Составитель _____ Т. Г. Гарбузова
(подпись)

« ____ » _____ 201__ 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 «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства»**

Базовый уровень

Тема № 1. Цели и задачи стандартизации.

1. Исторические основы развития стандартизации.

Тема № 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

1. Международные стандарты.

Тема № 3 Стандарты и технологии обслуживания.

1. Правила обслуживания потребителей.

Тема № 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

1. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.

Тема № 5. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

1. Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров».
2. Процесс «Порядок бронирования номеров».

Тема № 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.

1. Работа с претензиями и жалобами.
2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Тема № 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

1. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.

Тема № 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

1. Нормативное обеспечение деятельности предприятий питания.

Тема № 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

1. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.

Повышенный уровень

Тема № 1. Цели и задачи стандартизации.

1. Методы стандартизации.

Тема № 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

1. Внутренние стандарты средства размещения.

Тема № 3 Стандарты и технологии обслуживания.

1. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.

Тема № 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

1. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.

Тема № 5. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

1. Стандарт процесса «Порядок поселения в гостинице».
2. Стандарт процесса «Организация обслуживания на этажах».

Тема № 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.

1. Правила работы с жалобами потребителей.

Тема № 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

1. Самоаудит как метод внутренней оценки.
2. Измерение удовлетворенности потребителей.

Тема № 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

1. Нормативное обеспечение деятельности предприятий питания.

Тема № 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

1. Мотивация персонала в повышении качества гостиничных услуг.

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

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний не предусмотрена.

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, ПК-5. 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. Гарбузова
(подпись)

« ____ » _____ 201__ 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.

**Перечень дискуссионных тем для круглого стола
по дисциплине «Стресс-менеджмент»**

Базовый уровень

Тема № 1. Цели и задачи стандартизации.

1. Задачи стандартизации.

Тема № 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

2. Российские стандарты отечественных ассоциаций.

Тема № 3. Стандарты и технологии обслуживания.

3. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.

Тема № 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

4. Методы оценки качества гостиничных услуг.

Тема № 5. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

5. Стандарт «Телефонного этикета».

Тема № 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.

6. Методы урегулирования конфликтных ситуаций в отеле.

Тема № 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

7. Методы внутренней оценки.

Тема № 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

8. Обеспечение безопасности услуг питания.

Тема № 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

9. Ответственность исполнителей за качество гостиничных услуг.

Повышенный уровень

Тема № 1. Цели и задачи стандартизации.

1. Документы по стандартизации гостиничных услуг

Тема № 2. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.

2. Государственные (национальные) стандарты.

Тема № 3. Стандарты и технологии обслуживания.

3. Обеспечение качества сервиса.

Тема № 4. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

4. Модель контроля качества гостиничных услуг.

Тема № 5. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

5. Методика оценка качества с помощью тайного гостя.

Тема № 6. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.

6. Правило LAST в гостиничном бизнесе.

Тема № 7. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

7. Методы внутренней оценки.

Тема № 8. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.

8. Особенности организации службы питания в гостинице.

Тема № 9. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.

Повышение качества обучения персонала гостиничного предприятия.

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
4 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 1 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.

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.

