Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна ИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федерального университ Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Дата подписания: 22.04.2024 11:46:37 высшего образования

Уникальный программный клюж СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f Пятигорский институт (филиал) СКФУ

### **УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по учебной работе Пятигорского института (филиал) СКФУ Н.В. Данченко

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ «МЕНЕДЖМЕНТ УСТОЙЧИВОГО ТУРИЗМА»

43.04.02 Туризм Направление подготовки

Направленность (профиль) Инновационные технологии в гостиничном и

туристическом бизнесе

Форма обучения очная Год начала обучения 2024 г. Реализуется в 2

### Введение

- 1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Менеджмент устойчивого туризма». Текущий контроль по данной дисциплине вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информацию 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 «Менеджмент устойчивого туризма» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 Туризм.
- 3. Разработчик: Рыкун Галина Николаевна, профессор кафедры туризма и гостиничного дела, доктор исторических наук, профессор.
- 4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

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

Емцева Н.С. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела, к.э.н.

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

Представитель организации-работодателя:

Шрайнер Анастасия Васильевна - директор ООО «Территория туризма»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.04.02 Туризм и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Менеджмент устойчивого туризма».

<b>(( )</b> )	<b>&gt;</b>	Γ	١.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция Уровни сформированности компетенции(ий)				
(ии), индикатор Минимальный М				
(ы)		Минимальный	Средний	Высокий
(DI)	уровень не	уровень	уровень	
	достигнут (Неудовлетворител	(удовлетворите	(хорошо)	уровень (отлично)
	` •	льно)	(хорошо) 4 балла	5 баллов
	ьно) 2 балла	3 балла	4 031111	3 Galilob
<i>I</i> /				
,	ОПК-2. Способен	осуществлять	стратегическо	е управление
	льностью на различ			D
Результаты	Не способен	Частично	Ha	В
обучения по	осуществлять	способен	достаточно	совершенстве
дисциплине	стратегическое	осуществлять	хорошем	осуществляет
Индикатор:	управление	стратегическое	уровне	стратегическое
ИД-1 ОПК-2	туристской	управление	осуществляет	управление
Осуществляет	деятельностью на	туристской	стратегическо	туристской
стратегическое	различных	деятельностью	е управление	деятельностью
управление	уровнях	на различных	туристской	на различных
туристской	управления	уровнях	деятельность	уровнях
деятельностью		управления	ю на	управления
на различных			различных	
уровнях			уровнях	
управления			управления	
Результаты	Не способен	Частично	На	На высоком
обучения по	использовать	использует	достаточно	уровне
дисциплине	основные методы	основные		использует
Индикатор:			хорошем	основные
ИД-2 ОПК-2	и приемы анализа,	методы и приемы анализа,	уровне использует	
Использует	моделирования и	моделирования и	основные	, ,
основные	стратегического	стратегического		приемы
	*	•	методы и	анализа,
, ,	планирования туристской	планирования туристской	приемы	моделирования
приемы анализа,	* 1	• •	анализа,	И
моделирования и стратегического	деятельности на различных	деятельности на	моделирован ия и	стратегическог о планирования
*	*	различных		туристской
планирования туристской	уровнях	уровнях	стратегическо	<b>7</b> 1
, · ·	управления.	управления.	ГПанирования ГО	деятельности
			планирования туристской	на различных
различных			деятельности	уровнях
уровнях				управления.
управления			на различных	
			уровнях	
Результаты	Не способен	Частично	управления. На	На
_ "				профессиональ
обучения по дисциплине	осуществлять	осуществляет	достаточно	
Индикатор:	управление	управление	хорошем	ном уровне
ИД-3 ОПК-2	процессом	процессом	уровне	лосуществляет
Осуществляет	организационной	организационно й диагностики и	осуществляет	управление
1 -	диагностики и		управление	процессом
управление	организационног	организационног	процессом	организационн
процессом	о проектирования	О	организацион	ой диагностики
организационной	деятельности	проектирования	ной	И

диагностики и	предприятий	деятельности	диагностики	организационн
организационног	сферы туризма	предприятий	И	ОГО
0		сферы туризма	организацион	проектировани
проектирования			ного	я деятельности
деятельности			проектирован	предприятий
предприятий			ия	сферы туризма
сферы туризма			деятельности	
			предприятий	
			сферы	
			туризма	

Компетенция: ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма

качеством услуг	в сфере туризма			
Результаты	Не знает	Демонстрирует	Знает	В
обучения по	основные	поверхностные	основные	совершенстве
дисциплине	методологически	знания основных	методологиче	знает основные
Индикатор:	е основы	методологически	ские основы	методологичес
ИД-1 ОПК-3	менеджмента	х основ	менеджмента	кие основы
Разрабатывает и	качества в сфере	менеджмента	качества в	менеджмента
внедряет	индустрии	качества в сфере	сфере	качества в
системы	гостеприимства и	индустрии	индустрии	сфере
менеджмента	туризма, а также	гостеприимства	гостеприимст	индустрии
качества в	требования	и туризма, а	ва и туризма,	гостеприимств
соответствии с	установленные к	также	а также	а и туризма, а
национальными	разработке и	требований,	требования	также
И	внедрению	установленных к	установленны	требования
международным	систем	разработке и	е к	установленные
и стандартами	менеджмента	внедрению	разработке и	к разработке и
качества	качества.	систем	внедрению	внедрению
	Не способен	менеджмента	систем	систем
	разрабатывать и	качества.	менеджмента	менеджмента
	устанавливать	Демонстрирует	качества.	качества.
	взаимосвязь	поверхностные	Разрабатывае	Владеет
	системы	навыки	Т И	совершенными
	менеджмента	разработки и	устанавливае	навыками в
	качества с	установки	т взаимосвязь	области
	другими	взаимосвязи	системы	разработки и
	подсистемами	системы	менеджмента	установки
	управления на	менеджмента	качества с	взаимосвязи
	предприятиях	качества с	другими	системы
	индустрии	другими	подсистемам	менеджмента
	туризма и	подсистемами	и управления	качества с
	гостеприимства с	управления на	на	другими
	учетом	предприятиях	предприятиях	подсистемами
	международных	индустрии	индустрии	управления на
	стандартов ИСО	туризма и	туризма и	предприятиях
	серии 9000 в	гостеприимства	гостеприимст	индустрии
	системе Total	с учетом	ва с учетом	туризма и
	Quality	международных	международн	гостеприимств
	Management.	стандартов ИСО	ЫХ	а с учетом
		серии 9000 в	стандартов	международны
		системе Total	ИСО серии	х стандартов
		Quality	9000 в	ИСО серии
		Management.	системе Total	9000 в системе

			Quality Management.	Total Quality Management.
Результаты	Не знает	Демонстрирует	Знает	В
обучения по	основные	поверхностные	основные	совершенстве
дисциплине	нормативно-	знания основных	нормативно-	знает основные
Индикатор:	правовые акты в	нормативно-	правовые	нормативно-
ИД-2 ОПК-3	туризме и	правовых актов	акты в	правовые акты
Оценивает	гостеприимстве в	в туризме и	туризме и	в туризме и
качество	области	гостеприимстве	гостеприимст	гостеприимств
оказания услуг в	стандартизации и	в области	ве в области	е в области
сфере туризма в	оценки	стандартизации	стандартизац	стандартизации
соответствии со	соответствия	и оценки	ии и оценки	и оценки
стандартами	качества	соответствия	соответствия	соответствия
деятельности	гостиничных и	качества	качества	качества
туристских	туристских услуг	гостиничных и	гостиничных	гостиничных и
предприятий,	международным	туристских	и туристских	туристских
гостиниц и иных	стандартам.	услуг	услуг	услуг
средств	Не обладает	международным	международн	международны
размещения, с	теоретическими	стандартам.	ЫМ	м стандартам.
учетом мнения	знаниями в	Демонстрирует	стандартам.	Обладает
потребителей и	области	поверхностные	Обладает	совершенными
других	формирования	теоретические	теоретически	теоретическим
заинтересованны	оценки качества	знания в области	ми знаниями	и знаниями в
х сторон	услуги со	формирования	в области	области
	стороны	оценки качества	формировани	формирования
	потребителя.	услуги со	я оценки	оценки
	Не способен	стороны	качества	качества
	применять такие	потребителя.	услуги со	услуги со
	основные	Демонстрирует	стороны	стороны
	категории	поверхностные	потребителя.	потребителя. В
	методов	навыки таких	Применяет	
	контроля и	основных категорий	такие	совершенстве
	оценки показателей	методов	основные	применяет
			категории	такие основные
	качества	контроля и оценок	методов	категории методов
	оказываемых гостиничных и	показателей	контроля и оценки	
	гостиничных и туристических	качества	показателей	контроля и оценки
	услуг, как:	оказываемых	качества	показателей
	инструментальны	гостиничных и	оказываемых	качества
	й,	туристических	гостиничных	оказываемых
	органолептическ	услуг, как:	И	гостиничных и
	ий, модельный,	инструментальн	туристически	туристических
	экспертный,	ый,	х услуг, как:	услуг, как:
	социологический	органолептическ	инструментал	инструменталь
		ий, модельный,	ьный,	ный,
		экспертный,	органолептич	органолептичес
		социологически	еский,	кий,
		й.	модельный,	модельный,
		-	экспертный,	экспертный,
			социологичес	социологическ
			кий.	ий.

Результаты обучения no дисциплине Индикатор:

ИД-3 ОПК-3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма

Не знает общие и общесистемные принципы управления качеством на предприятиях сферы туризма. He обладает навыками осуществления контроля, учета и анализа процессов управления качеством на предприятиях сферы туризма. He способен разрабатывать внедрять систему эстетических показателей качества туристской продукции, выбирать предпочтительны e варианты совершенствован качества туристских услуг, управлять затратами на обеспечение качества услуг туристского предприятия. способен He использовать методы квалиметрии В управлении качеством услуг туристского предприятия. He способен принимать управленческие решения на основе оценки качества услуг туристкой И

гостиничной

Демонстрирует поверхностные знания обших и общесистемных принципов управления качеством на предприятиях сферы туризма. Демонстрирует поверхностные навыки осуществления контроля, учета И анализа процессов управления качеством на предприятиях сферы туризма. Демонстрирует поверхностные навыки разработки И внедрения системы эстетических показателей качества туристской продукции, выбора предпочтительн вариантов ЫΧ совершенствова ния качества туристских услуг, управления затратами на обеспечение качества услуг туристского предприятия. Демонстрирует поверхностные навыки использования методов квалиметрии управлении

туристского

Знает общие И общесистемн ые принципы управления качеством на предприятиях сферы туризма. Осуществляе контроль, учет и анализ процессов управления качеством на предприятиях сферы туризма. Разрабатывае т и внедряет систему эстетических показателей качества туристской продукции, выбирает предпочтител ьные варианты совершенство вания качества туристских услуг, управляет затратами на обеспечение качества услуг туристского предприятия. Использует методы квалиметрии в управлении качеством услуг туристского предприятия. Принимает качеством услуг управленческ решения

В совершенстве знает обшие и общесистемны принципы управления качеством на предприятиях сферы туризма. В полной мере осуществляет контроль, учет анализ процессов управления качеством на предприятиях сферы туризма. В полной мере разрабатывает внедряет систему эстетических показателей качества туристской продукции, выбирает предпочтитель ные варианты совершенствов ания качества туристских услуг, управляет затратами на обеспечение качества услуг туристского предприятия. В совершенстве использует методы квалиметрии в управлении качеством **VCЛVГ** туристского предприятия. Владеет совершенными навыками

	организации.	предприятия. Демонстрирует поверхностные навыки принятия управленческих решений на основе оценки качества услуг туристкой и гостиничной организации.	на основе оценки качества услуг туристкой и гостиничной организации.	принятия управленчески х решений на основе оценки качества услуг туристкой и гостиничной организации.
	К-4. Способен разр	рабатывать и внед	рять маркетині	говые стратегии
и программы в сф				**
Результаты обучения по дисциплине Индикатор: ИД-1 ОПК-4 Применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности  Результаты обучения по	Не способен применять технологии маркетинговых исследований в профессионально й деятельности  Не способен разрабатывать	С трудом применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональн ой деятельности  Частично разрабатывает	На достаточно хорошем уровне применяет технологии маркетингов ых исследований в профессионал ьной деятельности На достаточно	На высоком профессиональ ном уровне применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональ ной деятельности  На высоком профессиональ
дисциплине Индикатор: ИД-2 ОПК-4 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	хорошем уровне разрабатывае т маркетингов ые стратегии и программы в сфере туризма	ном уровне разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма
Результаты обучения по дисциплине Индикатор: ИД-3 ОПК-4 Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность предприятий сферы туризма, в том числе с использованием сети Интернет	Не способен внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность предприятий сферы туризма, в том числе с использованием сети Интернет	Частично внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность предприятий сферы туризма, в том числе с использованием сети Интернет	Внедряет маркетингов ые стратегии и программы в деятельность предприятий сферы туризма, в том числе с использовани ем сети Интернет	На высоком профессиональ ном уровне внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность предприятий сферы туризма, в том числе с использование м сети Интернет

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

# ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	e	Характеристика компонентов устойчивого развития индустрии гостеприимства не включает в себя: а): политико-правовой аспект б): экономический аспект в): экологический аспект г): социальный аспект д): информативный (информационный) аспект е) эпидемиологический аспект	ОПК-2
2.	д	Приоритетные цели, связанные с воздействием на окружающую среду, не включают в себя:  а): сохранение, охрану или улучшение состояния окружающей среды б): сокращение выбросов парниковых газов;  в): энергосбережение и повышение эффективности использования ресурсов г): сохранение памятников природы д): сохранение местных традиций и обрядов	ОПК-2
3.	б,в,г	К степени воздействия туристической и гостиничной деятельности на природные комплексы курортов относится: а): рекреационные ресурсы б): рекреационная устойчивость; в): рекреационная нагрузка г): пропускная способность	ОПК-2
4.		Что означает устойчивое развитие предприятий гостеприимства?	ОПК-2
5.		От чего зависит степень мультипликативного эффекта устойчивого туризма?	ОПК-2
6.		Охарактеризуйте три основные составляющие (элементы) устойчивого развития: экономической, экологической и социальной сфер	ОПК-2
7.		Дайте определение понятия «устойчивое развитие туризма»	ОПК-2
8.		Каковы современные научные представления об устойчивом развитии?	ОПК-2
9.		С какой целью проводится государственная экологическая экспертиза	ОПК-2

		предприятия гостеприимства?	
10.		Опишите проблему использования природных ресурсов в индустрии гостеприимства.	ОПК-3
11.		Опишите проблему загрязнения окружающей среды в индустрии гостеприимства	ОПК-3
12.		В чем суть принципа экологизации гостиничного и туристского производства?	ОПК-3
13.	Г	Что относится к экономическим индикаторам устойчивого развития Северо-Кавказского региона?  а): интенсивность загрязнения атмосферы б): интенсивность загрязнения водных и минеральных ресурсов в): переработка отходов производства и потребления г): коэффициент износа основных фондов	ОПК-3
14.	а,б,в.	Устойчивое развитие требует достижения социально-экономическими системами индустрии гостеприимства ключевых критериев а): экономической эффективности (окупаемость затрат доходами) б): экологической устойчивости (обеспечения долгосрочной жизнеспособности экосистем) в) социального благополучия (удовлетворения в равной степени культурных, материальных и духовных потребностей людей) г) интенсивного потребления (обеспечение максимального потребительского спроса)	ОПК-3
15.		Соотнесите определения устойчивого развития с документами, организацией или мероприятием, где оно было сформулировано:  L1: устойчивое развитие –это такое развитие, которое обеспечивает реальное улучшение качества жизни людей и в то же самое время сохраняет природное разнообразие Земли  L2: устойчивое развитие –это такое развитие, которое удовлетворяет потребности настоящего времени, но не ставит под угрозу способность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности  L3: устойчивое развитие –это повышение уровня и качества жизни населения на основе научно-технического прогресса, динамичного развития экономики и социальной сферы при сохранении воспроизводственного потенциала природного комплекса страны как части биосферы Земли, а также технологического потенциала в интересах нынешнего и будущих поколений	ОПК-3

	R1:Всемирная стратегия охраны природы УР	
	R2: ООН УР R3: законодательство РФ	
16.	От чего зависит величина платежей за выбросы в атмосферу?	ОПК-4
17.	Каковы концептуальные основы модели устойчивого развития индустрии гостеприимства?	ОПК-4
18.	Смоделируйте влияния инвестиционной привлекательности на устойчивое развитие индустрии гостеприимства.	ОПК-4
19.	Каковы принципы деятельности в индустрии гостеприимства на основе глобального этического кодекса туризма?	ОПК-4
20.	Охарактеризуйте систему управления устойчивым развитием предприятия гостеприимства.	ОПК-4
21	Критерии и показатели устойчивого развития как основа мониторинга деятельности предприятий гостеприимства	ОПК-4
22	Глобальная проблема отходов: генезис, содержание, возможные пути решения.	ОПК-4
23	Охарактеризуйте суть корпоративной социальной ответственности.	ОПК-4
24	Обоснуйте необходимость формирования системы менеджмента устойчивого туризма	ОПК-4
25	Какова роль правительственных и общественных организаций на пути к устойчивому развитию туризма?	ОПК-4

#### 2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования магистратуры

### 3. 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.