

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 22.04.2024 11:46:37

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

Заместитель директора по учебной работе

Пятигорского института (филиал) СКФУ

Н.В. Данченко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

«МЕНЕДЖМЕНТ УСТОЙЧИВОГО ТУРИЗМА»

Направление подготовки

43.04.02 Туризм

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 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 «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».

«___» _____ г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенции(ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворител ьно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворите льно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления				
Результаты обучения по дисциплине <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-2 Осуществляет стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	Не способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	Частично способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	На достаточно хорошем уровне осуществляет стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	В совершенстве осуществляет стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления
Результаты обучения по дисциплине <i>Индикатор:</i> ИД-2 ОПК-2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности на различных уровнях управления	Не способен использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности на различных уровнях управления.	Частично использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности на различных уровнях управления.	На достаточно хорошем уровне использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности на различных уровнях управления.	На высоком уровне использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности на различных уровнях управления.
Результаты обучения по дисциплине <i>Индикатор:</i> ИД-3 ОПК-2 Осуществляет управление процессом организационной	Не способен осуществлять управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности	Частично осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования	На достаточно хорошем уровне осуществляет управление процессом организационной	На профессиональном уровне осуществляет управление процессом организационной диагностики и

диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма	предприятий сферы туризма	деятельности предприятий сферы туризма	диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма	организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма
--	---------------------------	--	--	--

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

Результаты обучения по дисциплине <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-3 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Не знает основные методологические основы менеджмента качества в сфере индустрии гостеприимства и туризма, а также требования установленные к разработке и внедрению систем менеджмента качества. Не способен разрабатывать и устанавливать взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства с учетом международных стандартов ИСО серии 9000 в системе Total Quality Management.	Демонстрирует поверхностные знания основных методологических основ менеджмента качества в сфере индустрии гостеприимства и туризма, а также требований, установленных к разработке и внедрению систем менеджмента качества. Демонстрирует поверхностные навыки разработки и установки взаимосвязи системы менеджмента качества с другими подсистемами управления на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства с учетом международных стандартов ИСО серии 9000 в системе Total Quality Management.	Знает основные методологические основы менеджмента качества в сфере индустрии гостеприимства и туризма, а также требования установленные к разработке и внедрению систем менеджмента качества. Разрабатывает и устанавливает взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства с учетом международных стандартов ИСО серии 9000 в системе Total	В совершенстве знает основные методологические основы менеджмента качества в сфере индустрии гостеприимства и туризма, а также требования установленные к разработке и внедрению систем менеджмента качества. Владеет совершенными навыками в области разработки и установки взаимосвязи системы менеджмента качества с другими подсистемами управления на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства с учетом международных стандартов ИСО серии 9000 в системе
--	--	--	---	---

			Quality Management.	Total Quality Management.
<i>Результаты обучения по дисциплине</i> Индикатор: ИД-2 ОПК-3 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Не знает основные нормативно-правовые акты в туризме и гостеприимстве в области стандартизации и оценки соответствия качества гостиничных и туристских услуг международным стандартам. Не обладает теоретическими знаниями в области формирования оценки качества услуги со стороны потребителя. Не способен применять такие основные категории методов контроля и оценки показателей качества оказываемых гостиничных и туристических услуг, как: инструментальный, органолептический, модельный, экспертный, социологический.	Демонстрирует поверхностные знания основных нормативно-правовых актов в туризме и гостеприимстве в области стандартизации и оценки соответствия качества гостиничных и туристских услуг международным стандартам. Демонстрирует поверхностные теоретические знания в области формирования оценки качества услуги со стороны потребителя. Демонстрирует навыки таких основных категорий методов контроля и оценок показателей качества оказываемых гостиничных и туристических услуг, как: инструментальный, органолептический, модельный, экспертный, социологический.	Знает основные нормативно-правовые акты в туризме и гостеприимстве в области стандартизации и оценки соответствия качества гостиничных и туристских услуг международным стандартам. Обладает теоретическими знаниями в области формирования оценки качества услуги со стороны потребителя. Применяет такие основные категории методов контроля и оценки показателей качества оказываемых гостиничных и туристических услуг, как: инструментальный, органолептический, модельный, экспертный, социологический.	В совершенстве знает основные нормативно-правовые акты в туризме и гостеприимстве в области стандартизации и оценки соответствия качества гостиничных и туристских услуг международным стандартам. Обладает совершенными теоретическими знаниями в области формирования оценки качества услуги со стороны потребителя. В совершенстве применяет такие основные категории методов контроля и оценки показателей качества оказываемых гостиничных и туристических услуг, как: инструментальный, органолептический, модельный, экспертный, социологический.

<i>Результаты обучения по дисциплине</i> 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. Не обладает навыками осуществления контроля, учета и анализа процессов управления качеством на предприятиях сферы туризма. Не способен разрабатывать и внедрять систему эстетических показателей качества туристской продукции, выбирать предпочтительные варианты совершенствования качества туристских услуг, управлять затратами на обеспечение качества услуг туристского предприятия. Не способен использовать методы квалитметрии в управлении качеством услуг туристского предприятия. Не способен принимать управленческие решения на основе оценки качества услуг туристской и гостиничной	Демонстрирует поверхностные знания общих 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 предпочтительных вариантов совершенствования качества туристских услуг, управляет затратами на обеспечение качества услуг туристского предприятия. Демонстрирует поверхностные навыки использования методов квалитметрии в управлении качеством услуг туристского	Знает общие и общесистемные принципы управления качеством на предприятиях сферы туризма. Осуществляет контроль, учет и анализ процессов управления качеством на предприятиях сферы туризма. Разрабатывает и внедряет систему эстетических показателей качества туристской продукции, выбирает предпочтительные варианты совершенствования качества туристских услуг, управляет затратами на обеспечение качества услуг туристского предприятия. Использует методы квалитметрии в управлении качеством услуг туристского предприятия. Принимает управленческие решения	В совершенстве знает общие и общесистемные принципы управления качеством на предприятиях сферы туризма. В полной мере осуществляет контроль, учет и анализ процессов управления качеством на предприятиях сферы туризма. В полной мере разрабатывает и внедряет систему эстетических показателей качества туристской продукции, выбирает предпочтительные варианты совершенствования качества туристских услуг, управляет затратами на обеспечение качества услуг туристского предприятия. В совершенстве использует методы квалитметрии в управлении качеством услуг 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.
Компетенция: ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма				
Результаты обучения по дисциплине <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-4 Применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональн ой деятельности	Не способен применять технологии маркетинговых исследований в профессиональн ой деятельности	С трудом применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональн ой деятельности	На достаточно хорошем уровне применяет технологии маркетингов ых исследований в профессионал ьной деятельности	На высоком профессиональ ном уровне применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональ ной деятельности
Результаты обучения по дисциплине <i>Индикатор:</i> ИД-2 ОПК-4 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	Не способен разрабатывать маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	Частично разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	На достаточно хорошем уровне разрабатывае т маркетингов ые стратегии и программы в сфере туризма	На высоком профессиональ ном уровне разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма
Результаты обучения по дисциплине <i>Индикатор:</i> 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.	е	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.