

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 24.04.2024 09:26:13

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

Н.В. Данченко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.02 Туризм
Управление впечатлениями в индустрии
гостеприимства

Год начала обучения

2024

Форма обучения

очная

Реализуется в семестре

5

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Индустрия гостеприимства». 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 «Индустрия гостеприимства» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Малахов В.Б.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. – зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Гарбузова Т.Г. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Емцева Н.С. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Шрайнер Анастасия Васильевна - директор ООО «Территория туризма»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и может применяться в учебном процессе.

« ____ » _____

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 компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства</i>				
<i>Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: ИД-1 ПК-1 Организует туристскую деятельность предприятия</i>	Не способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства	С затруднениями определяет основные способы взаимодействия туроператора с поставщиками туров и вариантов формирования конкурентоспособных въездных и выездных туров	На достаточно хорошем уровне применяет на практике действующие законодательные и нормативно-методические документы по организации туристской деятельности	В совершенстве способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства
<i>Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: ИД-2 ПК-1 Организует деятельность гостиничного предприятия</i>	Не способен к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; не владеет техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества;	С затруднениями реализует свою роль в коллективе, слабо применяет разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия;	На достаточно хорошем уровне знает основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса; основы развития гостиничного дела ; правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; технологию предоставления гостиничных услуг;	В совершенстве владеет навыками навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; - методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.
<i>Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: ИД-6 ПК-1 Организует деятельность санаторно-курортного предприятия</i>	Не демонстрирует знания предметного материала -использовать навыки и умения в организации деятельности гостиницы и других средств размещения, – управлять коллективом организации,	Демонстрирует поверхностное знание предметного материала -использовать навыки и умения в организации деятельности гостиницы и других средств размещения, – управлять коллективом организации, – формировать благоприятный морально-психологический климат в коллективе для достижения поставленных целей,	Демонстрирует знание предметного материала, но допускает незначительные ошибки -использовать навыки и умения в организации деятельности гостиницы и других средств размещения, – управлять коллективом организации, – формировать благоприятный морально-психологический климат в коллективе для достижения поставленных	Демонстрирует полное и глубокое знание предметного материала -использовать навыки и умения в организации деятельности гостиницы и других средств размещения, – управлять коллективом организации, – формировать благоприятный морально-психологический климат в коллективе для достижения поставленных целей, – оценивать

			целей, – оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности;	качество результатов личной и коллективной деятельности; ориентироваться в системе трудового законодательства и нормативных правовых актов
--	--	--	---	---

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.		Дайте определение понятия «туристская деятельность»	ИД-1 ПК-1
2.		Дайте определение понятия «туризм внутренний»	ИД-1 ПК-1
3.		Дайте определение понятия «туризм внутренний»	ИД-1 ПК-1
4.		Дайте определение понятия «туроператорская деятельность»	ИД-1 ПК-1
5.		Дайте определение понятия «турагентская деятельность»	ИД-1 ПК-1
6.		Сущность индустрии гостеприимства	ИД-1 ПК-1
7.		Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности.	ИД-1 ПК-1
8.		Историческое развитие индустрии гостеприимства	ИД-1 ПК-1
9.		Этапы развития мировой индустрии гостеприимства	ИД-1 ПК-1
10.		Подготовка кадров в индустрии гостеприимства	ИД-1 ПК-1
11.		Функции туризма	ИД-1 ПК-1
12.		Основные типы, формы и виды туризма.	ИД-1 ПК-1
13.		Классификация видов туризма в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».	ИД-1 ПК-1
14.		Сезонность в туризме.	ИД-1 ПК-1
15.		Туристские макрорегионы мира.	ИД-1 ПК-1
16.		Виды туристских организаций.	ИД-1 ПК-1
17.		Туристские организации России.	ИД-1 ПК-1
18.		Структура Всемирной туристской организации и ее цели.	ИД-1 ПК-1
19.		Основные направления деятельности Всемирной туристской организации	ИД-1 ПК-1
20.		Типология туристов	ИД-1 ПК-1
21.	а	Самая посещаемая страна в мире... а) Франция; б) Великобритания; в) США.	ИД-1 ПК-1
22.	а	Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “hospice”, что означает...	ИД-1 ПК-1

		а) странноприимный дом; б) гостеприимный; в) хоспис.	
23.	в	В отличие от индивидуального, групповой тур ... а) предполагает одновременное присутствие в турпоездке не менее 9 человек; б) имеет стоимость не более 1000 долларов и длится не менее 5 дней; в) стандартный, не предполагает различия в уровне сервисного обслуживания туристов.	ИД-1 ПК-1
24.	а	Основные отличия туриста от экскурсанта а) в длительности путешествия; б) в целях путешествия; в) в организации посещения другой местности.	ИД-1 ПК-1
25.	б	Документ, сформированный на основе договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в форме электронного документа с учетом особенностей, это - а) туристский ваучер; б) электронная путевка; в) информационный листок.	ИД-1 ПК-1
26.	в	Туроператорская деятельность представляет собой а) деятельность по продвижению туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем; б) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем; в) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом.	ИД-1 ПК-1

27.	в	Туристская индустрия это - а) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия; б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем; в) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.	ИД-1 ПК-1
28.	д, в, е, б, а, г	Установите последовательность проектирования туристской услуги а) анализ проекта; б) определение методов контроля качества; в) установление технологии процесса обслуживания туристов; г) представление проекта на утверждение; д) установление нормируемых характеристик услуги; е) разработка технологической документации.	ИД-1 ПК-1
29.	в	Профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания а) экскурсант; б) экскурсовод (гид); в) гид-переводчик	ИД-1 ПК-1

30.	г	Какой целевой законодательный акт регулирует деятельность туристской индустрии в Российской Федерации на сегодняшний день: а) Целевая федеральная «Программа развития туризма в РФ»; б) Указ Президента РФ «О реорганизации и развитии туризма в РФ»; в) Туристский Кодекс Российской Федерации; г) Федеральный Закон «О туризме и туристской индустрии в РФ»	ИД-1 ПК-1
31.		Гостиничная индустрия Европы	ИД-2 ПК-1
32.		Гостиничная индустрия России	ИД-2 ПК-1
33.		Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц	ИД-2 ПК-1
34.		Система франчайзинга	ИД-2 ПК-1
35.		Технология обслуживания в ресторане	ИД-2 ПК-1
36.		Типология современных гостиничных предприятий	ИД-2 ПК-1
37.		Услуги гостиничных предприятий	ИД-2 ПК-1
38.		Особенности управления номерным фондом гостиничного предприятия	ИД-2 ПК-1
39.		Модели организации гостиничного бизнеса	ИД-2 ПК-1
40.		Система классификации гостиниц в Российской Федерации	ИД-2 ПК-1
41.		Лицензирование в гостиничном бизнесе	ИД-2 ПК-1
42.		Сертификация гостиничном бизнесе	ИД-2 ПК-1
43.		Стандартизация в гостиничном бизнесе	ИД-2 ПК-1
44.		Виды гостиниц согласно российской системе классификации	ИД-2 ПК-1
45.		Категории номеров согласно российской системе классификации гостиниц	ИД-2 ПК-1
46.		Структура службы «Front Office» в отеле	ИД-2 ПК-1
47.		Структура службы «Housekeeping» в отеле	ИД-2 ПК-1
48.		Технологии работы службы приёма и размещения	ИД-2 ПК-1
49.		Технологии работы службы Housekeeping	ИД-2 ПК-1
50.		Организационные меры обеспечения комплексной безопасности отеля	ИД-2 ПК-1
51.	в	Коллективное средство размещения – это: а) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении; число имеющихся номеров не превышает определенный минимум;	ИД-2 ПК-1

		б) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов; в) средство размещения, принадлежащее коллективу собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).	
52.	а	Франчайзинг – это: а) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»; б) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения; в) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.	ИД-2 ПК-1
53.	б	Система владения отдыхом (таймшер) это: а) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды; б) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течение определённого времени; в) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию, как с руководством предприятия размещения, так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.	ИД-2 ПК-1
54.	в	Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:	ИД-2 ПК-1

		а) Bass Hotels & Resorts; б) Marriott International; в) Cendant Corporation.	
55.	в	Какой системы классификации гостиниц не существует: а) ключей; б) букв; в) цифр.	ИД-2 ПК-1
56.		Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это: а) бизнес-класс; б) эконом-класс; в) туристский класс.	ИД-2 ПК-1
57.	б	Термин гостеприимство означает: а) туризм, отдых, развлечения; б) любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям; в) организация выставок.	ИД-2 ПК-1
58.	в	Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены ... а) в Дубае; б) в Шанхае; в) в Лас-Вегасе.	ИД-2 ПК-1
59.	а	Определите категорию номера: площадь не менее 35 м ² , комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. а) люкс; б) апартаменты;	ИД-2 ПК-1

		в) студия.	
60.	б	Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшн могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч. а) 3 звезды; б) 4 звезды; в) 5 звезд.	ИД-2 ПК-1
61.		Дайте определение понятия «курорт»	ИД-6 ПК-1
62.		Дайте определение понятия «курортное дело»	ИД-6 ПК-1
63.		Дайте определение понятия «природные лечебные ресурсы»	ИД-6 ПК-1
64.		Дайте определение понятия «лечебно-оздоровительная местность»	ИД-6 ПК-1
65.		Дайте определение понятия «санаторно-курортные организации»	ИД-6 ПК-1
66.		Понятие рекреологии и рекреационных систем	ИД-6 ПК-1
67.		Законодательство РФ об особо охраняемых территориях и курортах.	ИД-6 ПК-1
68.		Охрана рекреационных систем	ИД-6 ПК-1
69.		Основные направления развития санаторно-курортных и рекреационной отраслей	ИД-6 ПК-1
70.		Экономика и организация санаторно-курортных комплексов	ИД-6 ПК-1
71.		Роль санаторно-курортного комплекса в туристском регионе	ИД-6 ПК-1
72.		Задачи санаторно-курортной деятельности в развитии внутреннего туризма региона	ИД-6 ПК-1
73.		Фактор климата как лечебного ресурса	ИД-6 ПК-1
74.		Типы санаторно-курортных предприятий	ИД-6 ПК-1
75.		Виды ресурсов для организации санаторно-курортной деятельности	ИД-6 ПК-1
76.		Назовите оптимальные сроки лечения в санаторно-курортных учреждениях	ИД-6 ПК-1
77.		Характеристики лечебной физкультуры и кинезотерапии	ИД-6 ПК-1
78.		Характеристика теплолечения	ИД-6 ПК-1
79.		Характеристика грязелечения	ИД-6 ПК-1
80.		Характеристики диетологии	ИД-6 ПК-1
81.	б	На питьевом бальнеологическом курорте используются следующие виды	ИД-6 ПК-1

		бальнеотерапии, кроме а) питья минеральной воды у источника; б) питья минеральной воды бутылочного разлива; в) тюбажа минеральной водой; г) ингаляций минеральной водой.	
82.	в	Санаторный режим предусматривает все перечисленное, кроме а) правил поведения больного; б) общего распорядка дня; в) степени нагрузочности лечения; г) времени, отведенного на лечение.	ИД-6 ПК-1
83.	д, б, г, а, б	Расположите моря России в порядке ВОЗРАСТАНИЯ их туристско-рекреационного значения: а) Каспийское море; б) Японское море; в) Черное море; г) Азовское море; д) Балтийское море.	ИД-6 ПК-1
84.	сероводород	Специфический запах некоторым источникам минеральной воды на КМВ придает газ _____	ИД-6 ПК-1
85.	б	Уникальный туристско-рекреационный ресурс региона КМВ, обладающий антисептическими, противовоспалительными, регенерирующими и антиоксидантами свойствами: а) голубая глина; б) тамбуканская грязь; в) нафталановая грязь.	ИД-6 ПК-1
86.	1-а 2-г 3-б	Установите соответствие названия науки к ее содержанию: 1) бальнеология;	ИД-6 ПК-1

	4-в 5-д	2) гелиология; 3) аэрология; 4) талассология; 5) диетология; а) минеральных водах; б) о воздухе; в) о море; г) о солнце; д) о питании.	
87.	Адаптация	_____ - привыкание организма к факторам внешней среды	ИД-6 ПК-1
88.	1-г 2-а 3-б 4-в	Установите соответствие вида лечения его содержанию: 1) пелоидотерапия; 2) керосотерапия; 3) спелеотерапия; 4) гидротерапия; а) лечение погодой; б) лечение в пещерах; в) лечение пресной водой; г) лечение грязями.	ИД-6 ПК-1
89.	г	Факторы, используемый в климатотерапии: а) метеорологические условия в привычном для пациента климате; б) специальные климатические воздействия; в) влияние смены климата; г) все вышеперечисленное;	ИД-6 ПК-1
90.	1-в 2-а 3-г 4-б	Установите соответствие между типом учреждения и его характеристикой: 1) профилакторий; 2) санаторий;	ИД-6 ПК-1

		3) здравпункты; 4) клиники; а) лечебно-профилактические учреждения с использованием курортных факторов; б) медицинские учреждения, где осуществляется стационарное лечение и научно-исследовательская работа; в) оздоровительное учреждение для ослабленных людей или для долечивания обычно во время после работы; г) медицинские учреждения на промышленных предприятиях или в сельской местности.	
--	--	--	--

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «зачтено» 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 «не зачтено» 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.