Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 22.05.2024 10:54:25
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
СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело	
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом	
Год начала обучения	2024	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	4	4

Пятигорск, 2024

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства». 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 «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело

3. Разработчик – профессор кафедры ТиГД, д-р ист.н., профессор Рыкун Галина Николаевна

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:
Огаркова И.В. – зав. кафедрой туризма и гостиничного дела, к.пед.н.,доцент__

Члены комиссии:
Емцева Н.С.– доцент кафедры туризма и гостиничного дела, к.э.н.
Казначеева А.А.– доцент кафедры туризма и гостиничного дела, к.пед..н., доцент

Представитель организации-работодателя:
Козлов Виктор Сергеевич - управляющий бутик-отелем ООО «AMK Montis Club»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело 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
Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
Результаты обучения по дисциплине: *Индикатор:* ИД-2 ОПК-3 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Не способен обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	С затруднениями обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На достаточно хорошем уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	На высоком уровне обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
ПК-9 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса				
Результаты обучения по дисциплине: Индикатор: ИД-1 ПК-9 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Не способен разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	С затруднениями разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	На достаточно хорошем уровне разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	В совершенстве владеет разработкой внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

ИД-2 ПК-9 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	Не способен обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	С затруднениями обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	На достаточно хорошем уровне обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	На высоком уровне обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере

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.	а	По международной классификации к коллективным средствам размещения не относятся: а): особняки б): туристские базы в) : гостиницы и аналогичные средства размещения г): специализированные средства размещения	ОПК-3
2.	в	Согласно международным стандартам к малым средствам размещения в международном туризме относятся гостиничные предприятия с номерным фондом а): не более 200 номеров для временного проживания б): не более 50 номеров для временного проживания в): не более 100 номеров для временного проживания	ОПК-3
3.	а	Согласно Национальному стандарту РФ малое средство размещения – это а): гостиница с номерным фондом не более 50 номеров б): гостиница с номерным фондом не более 100 номеров в): гостиница с номерным фондом не более 15 номеров	ОПК-3
4.		Назовите цели и задачи стандартизации.	ОПК-3
5.		Проанализируйте принципы и функции стандартизации.	ОПК-3
6.		Правила обслуживания потребителей.	ОПК-3
7.		Какова технология обслуживания в сфере гостеприимства?	
8.		Назовите и опишите современные подходы к классификации гостиниц в РФ	ОПК-3
9.		Алгоритм обслуживания гостей при заселении и выселении.	ОПК-3
10.		Роль стандартов в обеспечении качества сервиса.	ОПК-3
11.		Правила обслуживания гостей во время их прибывания в отеле.	ОПК-3
12.		Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров».	ОПК-3
13.		Стандарт процесса «Ночной аудит»	ОПК-3
14.		Стандарт рассмотрения жалоб и предложений.	ОПК-3
15.		Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества	ОПК-3

16.		Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы	ОПК-3
17.	г	"Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 5 звезд а): 12 работников б): 8 работников в) : 6 работников г) :20 работников	ПК-9
18.	L1: R4 L2: R3 L3: R2 L4: R1	Соотнесите национальные системы классификации гостиниц со странами их применения L1: система звёзд L2: система букв (A-B-C-D) L3: система «корон» или «ключей» L4: система классов R1: Германия R2: Великобритания R3: Греция R4: Франция	ПК-9
19.	а	В соответствии с Международным «Кодексом отношений между гостиницами и турагенствами» номер в гостинице должен быть освобожден клиентом-туристом: а) : не позднее 12 часов пополудни б: не позднее 14 часов в) : не позднее 10 часов утра	ПК-9
20.		Охарактеризуйте организационные структуры гостиниц	ПК-9
21.		Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг	ПК-9
22.		Охарактеризуйте работу основных внешних и внутренних служб гостиничного предприятия а зарубежных странах.	ПК-9
19.		Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг.	ПК-9
20		Международные стандарты поведения и общения персонала с клиентами	ПК-9

		гостиницы	
21		Методы контроля за выполнением стандартов качества в отелях	ПК-9
22		Как проводится классификация гостиниц и других средств размещения?	ПК-9
23		Методы оценки удовлетворенности гостей.	ПК-9
24		Международные стандарты ИСО и российские национальные стандарты	ПК-9
25		Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО	ПК-9
26		Какова роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии?	ПК-9
27		Назовите основные понятия корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.	ПК-9
28		Охарактеризуйте сущность и функции профессиональных стандартов.	ПК-9
29		Охарактеризуйте сущность и роль стандартизации в условиях управления процессами обслуживания.	ПК-9
30		Какова роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг?	ПК-9

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».

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной формы обучения.

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.