

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 21.05.2025 15:01:19

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
ОСНОВЫ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом

Год начала обучения

2025

Форма обучения

очная

заочная

Реализуется в семестре

4

4

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов». 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 «Основы приема и обслуживания клиентов» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».
3. Разработчик старший преподаватель кафедры туризма и гостиничного дела Карданова М.Л.
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
Казначеева А.А. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:
Козлов Виктор Сергеевич - начальник службы приема и размещения ООО «Ключевой Элемент»

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 (Неудовлетвори тельно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворитель но) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-3 УК-2 Обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	не имеет представления о правовых нормах, действующих в сфере гостиничного бизнеса; не способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы ее решения.	с затруднениями применяет правовые нормы, обеспечивающие выполнение поставленной цели и выбирает оптимальные способы ее решения.	на достаточно хорошем уровне знает условия выполнения проекта в соответствии с установленными целями сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм.	не имеет представления о правовых нормах, действующих в сфере гостиничного бизнеса; не способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы ее решения.
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-8 Использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий, информационные ресурсы и базы данных в профессиональной деятельности	Затрудняется объяснить значение информационно-коммуникационных технологий;	Имеет неполное представление об информационно-коммуникационных технологиях, информационных ресурсах .	Достаточно успешно использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий,	Уверенно использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий, информационные ресурсы и базы данных в профессиональной деятельности.
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-2 ОПК-8 Применяет прикладное программное обеспечение для решения задач в профессиональной деятельности, самостоятельно расширяет и углубляет знания в области	Отсутствуют знания о прикладном программном обеспечении для решения задач в профессиональной деятельности.	Имеет поверхностное представление о прикладном программном обеспечении для решения задач в профессиональной деятельности.	На достаточно высоком уровне применяет прикладное программное обеспечение для решения задач в профессиональной деятельности,	применяет прикладное программное обеспечение для решения задач в профессиональной деятельности, самостоятельно расширяет и углубляет знания в области информационных технологий.

информационных технологий				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-3 ОПК-8 Имеет навыки решения задач профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологии и с учетом основных требований информационной безопасности.	Затрудняется перечислить требования информационной безопасности.	Имеет поверхностное представление об основных требованиях информационной безопасности в гостиничных предприятиях.	хорошо справляется с решением профессиональных задач с использованием информационно-коммуникационных технологий;	На высоком уровне применяет навыки в решение задач профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологии и с учетом основных требований информационной безопасности.
ПК-7 Способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-2 ПК-7 Обрабатывает информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов	Не имеет полного представления о современных подходах к использованию ИС в управлении; не умеет перечислить компоненты программного и технического обеспечения гостиничного бизнеса.	Имеет поверхностное представление об информационных технологиях специального назначения; затрудняется охарактеризовать специализированные программные комплексы, применяемые с целью автоматизации деятельности гостиничного предприятия.	знает современные подходы к использованию ИТ-решений в гостиничном бизнесе; умеет настраивать и использовать в практическом применении программный продукт гостиничного назначения; разрабатывать отдельные информационные продукты для решения функциональных задач в сфере гостиничного бизнеса.	В совершенстве владеет знаниями о специализированных программных комплексах, навыками работы с программным обеспечением и основами Интернет-технологий; основными навыками работы с компьютером как средством управления информацией, с информацией в глобальных компьютерных сетях.

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.	в	Укажите понятие, которому соответствует следующее определение: «автоматизированные системы сбора, хранения, интеграции, анализа и графической визуализации в виде карт или схем пространственно-временных данных и связанной с ними информации о представляемых объектах» а) системы управления базами данных б) электронные системы бронирования в) геоинформационные системы г) системы электронного документооборота	ОПК-8
2.	г	Какая система бронирования билетов появилась первой на отечественном рынке туристических услуг а) Интурист б) RusNet в) Мега-ГИС г) Сирена	ПК-7 ИД-2
3.	а	Международная компьютерная система GALILEO – это: а) система бронирования авиабилетов б) система резервирования билетов ЖД транспорта в) система по автоматизации гостиниц г) система автоматизации ресторанного бизнеса	ОПК-8
4.	г	Формы деловых сделок, при которых взаимодействие сторон осуществляется электронным способом вместо физического обмена и в результате которого право собственности или право пользования товаром или услугой передается от одного лица другому называются а) системой ГИС б) баннерной рекламой в) виртуальным сетевым сообществом г) электронной коммерцией	ПК-7 ИД-2
5.	в	Эдельвейс-это программа, которая предназначена для комплексного решения задачи автоматизации ...	ОПК-8

		а) турфирм б) ресторанного бизнеса в) гостиниц г) транспортных средств	
6.	г	В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: а) POS-терминалом б) импринтером в) телефонным аппаратом г) все варианты ответов	ПК-7 ИД-2
7.	б в г а д	Восстановите правильный порядок обслуживания гостей: а) прием и размещение; б) бронирование; в) регистрация по прибытии; г) оплата номера и дополнительных услуг; д) выписка гостя.	УК-2 ИД-3
8.	г	Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице: а) акция; б) кредитная карта; в) облигация; г) ваучер; д) депозит.	ПК-7 ИД-2
9.	в	Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице: а) заявка; б) электронное письмо; в) письмо с номером подтверждения заявки; г) дорожный чек, ваучер.	УК-2 ИД-3
10.	а	При выборе автоматизированной гостиничной системы необходимо обращать внимание: а) параметры номерного фонда; б) расчетный час, ночной аудит;	ОПК-8

		в) время оформления гостя, работы с группами; г) индивидуальные особенности гостиницы; д) счет гостю, работа с кассовым аппаратом.	
11.		Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	УК-2 ИД-3
12.		Современные системы онлайн-бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства.	ПК-7 ИД-2
13.		Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	УК-2 ИД-3
14.		Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	УК-2 ИД-3
15.		Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	УК-2 ИД-3
16.		Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапе: подготовительном.	УК-2 ИД-3
17.		Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: въезд, пребывание, выезд.	УК-2 ИД-3
18.		Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.	УК-2 ИД-3
19.		Современные информационные тренды развития индустрии гостеприимства.	ОПК-8
20.		Становление современной системы электронных заказов в деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса.	ПК-7 ИД-2
21.		Правила оформления счетов.	УК-2 ИД-3
22.		Технологии мультимедиа в гостиничном и ресторанном бизнесе.	ОПК-8
23.		Автоматизация работы мини-баров.	ПК-7 ИД-2
24.		Понятие и особенности выбора облачных систем управления отелем	ОПК-8
25.		Методы мониторинга качества услуг гостиницы.	ПК-7 ИД-2
26.		Программные средства автоматизированного рабочего места администратора отеля.	ОПК-8
27.		Глобальная цифровизация гостиничного и ресторанного бизнеса в мире.	ПК-7 ИД-2
28.		Облачные системы автоматизации гостиничного предприятия.	ОПК-8
29.		Российские IT-решения в гостиничном бизнесе.	ПК-7 ИД-2
30.		Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля.	ОПК-8

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.