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
ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Управление впечатлениями в индустрии гостеприимства
Год начала обучения	2024
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	6

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии 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 «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Казначеева А.А.

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 (Неудовлетвори тельно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворитель но) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-2 Организует деятельность гостиничного предприятия	ПК-1 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.

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.	b	Стадия зрелости гостиничного продукта характеризуется а) медленным сбытом продукта и полным отсутствием прибыли b) замедлением роста сбыта и его стабилизацией c) увеличением объема сбыта и, следовательно, прибыли	ПК-1
2.	c	Номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв. м, состоящий из 2-х и более жилых комнат с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом называется а) студия b) люкс c) сюит	ПК-1
3.	b	Менеджер гостиницы разговаривает по телефону и в этот момент происходит разъединение, необходимо а) подождать звонка собеседника b) перезвонить сразу после разъединения c) перезвонить через 3-5 минут, чтобы собеседник успел повесить трубку в случае, если он пытается дозвониться до менеджера	ПК-1
4.	a	Если клиент гостиницы предъявляет устную жалобу, администратор а) извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована b) извиняется только в случае обоснованной претензии c) не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт	ПК-1
5.	c	Как должен поступить дежурный администратор, если он заметил на одном из этажей гостиницы подозрительно незнакомого человека а) постараться не привлекать внимание посетителя и проследить за ним b) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть c) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера	ПК-1
6.	b	Самая крупная служба в гостинице по численности персонала а) служба приема и размещения b) служба эксплуатации номерного фонда	ПК-1

		с) инженерно – техническая служба	
7.	b	Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит выселить его от курящего или храпящего соседа а) безусловно, выполнить его просьбу б) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность с) под любым предлогом отказать д) не вмешиваться	ПК-1
8.	c	Предварительный платеж части общей оплаты турагентством гостиничных услуг а) ваучер б) задаток с) депозит д) займ	ПК-1
9.	a	Если владелец не предоставит клиенту номер при оформленной и подтвержденной брони, он должен а) за свой счет обеспечить размещение клиента в ближайшей гостинице эквивалентной категории и оплатить разницу в цене б) принести свои извинения и вернуть задаток с) заранее известить клиента и возместить расходы по перебронированию в другую гостиницу д) принести свои извинения, разместить клиента в ближайшей гостинице эквивалентной категории в течение 3-х дней за свой счет	ПК-1
10.	a	Здание XV в. предоставляющее помимо размещения и питания возможность для осуществления коммерческих операций а) гостиные дворы б) постоялые дворы с) дома труда и отдыха д) караван-сараи	ПК-1
11.	d	К мягкому гостиничному продукту можно отнести а) мебель б) номера с) напитки д) сервис	ПК-1

12.	d	Согласно классификации персонала контактных служб в области гостиничного хозяйства, персонал, создающий обслуживание по типу конвейера, не учитывающий мнение гостей относится к категории а) персонал, предоставляющий обслуживание с высоким качеством б) «замороженные» с) «дружеский хаос» d) «гастрофабрика»	ПК-1
13.	b	Время существования продукта на рынке, охватывающие промежуток с момента разработки и вывода на рынок до момента снятия с рынка, называется а) концепция жизненного цикла продукта: б) жизненный цикл гостиничного продукта с) управление стадиями гостиничного продукта	ПК-1
14.	a	Поддержание состояния материально-технической базы гостиницы, а также планирование технических работ для организации нормального бесперебойного функционирования всего гостиничного предприятия является целью а) инженерно-технической службы б) службы гостиничного хозяйства с) службы обслуживания в номерах	ПК-1
15.	c	Метод управления доходами гостиничного предприятия – это: а) функция механизма формирования цен б) механизм управления, который позволяет решать производственные задачи гостиничного предприятия с) инструмент максимизации прибыли, получаемой от продажи не сохраняемого продукта отеля в определенный момент времени	ПК-1
16.		Технологический цикл обслуживания клиентов гостиничных предприятий	ПК-1
17.		Типы современных гостиниц	ПК-1
18.		Инновационные формы продвижения гостиничных услуг	ПК-1
19.		Технологические особенности оборудования гостиничных номеров	ПК-1
20.		Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха	ПК-1
21.		Понятие, виды и свойства гостиничных услуг	ПК-1
22.		Технология разработки гостиничного продукта	ПК-1
23.		Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.	ПК-1

24.		Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте	ПК-1
25.		Психологические аспекты работы персонала с гостями	ПК-1
26.		Конгресс-отели и их влияние на развитие индустрии гостеприимства	ПК-1
27.		Правила и стандарты общения персонала с клиентами	ПК-1
28.		Методы предотвращения хищений в гостинице	ПК-1
29.		Порядок оформления проживания	ПК-1
30.		Работа с претензиями потребителей	ПК-1

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 «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.