

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра технологии, туризма и сервиса

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине «Технологии и организация гостиничных услуг»

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

заочная форма обучения

~~Заведующий кафедрой~~

«26» августа 2016 г.

Волгоград
2016

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- способностью ориентироваться в современных тенденциях развития туристской индустрии и анализировать туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира (СК-1).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОПК-3	Документационное обеспечение в туризме, Сервисная деятельность, Человек и его потребности	Технологии и организация гостиничных услуг, Технологии и организация услуг питания, Технологии и организация экскурсионных услуг, Технология турагентской и туроператорской деятельности, Транспортное обслуживание в туристской индустрии	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса), Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская), Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность), Преддипломная практика, Технологическая практика (Производственно-технологическая)
СК-1	География, Организация туристской деятельности	Введение в туризм, Виды и тенденции развития туризма, География Волгоградской области, История туризма, Курортное дело с основами курортологии, Природа Волгоградской области, Технологии въездного, выездного и	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса), Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская),

		внутреннего туризма, Технологии и организация гостиничных услуг, Технологии и организация услуг питания, Технология турагентской и туроператорской деятельности, Туристские культурно-исторические центры, Туристско-рекреационные ресурсы	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность), Технологическая практика (Производственно-технологическая)
--	--	--	--

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Введение в индустрию гостеприимства	СК-1	знать: – системы классификаций гостиниц и классы обслуживания в гостиничных комплексах; уметь: – оценивать качество гостиничных услуг;
2	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	ОПК-3, СК-1	знать: – структуру управления гостиницей; – функции и взаимосвязь подразделений и служб гостиницы;
3	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	ОПК-3, СК-1	знать: – организацию обслуживания в гостиницах; уметь: – определять технологические процедуры обслуживания клиентов;
4	Культура гостиничного сервиса	ОПК-3, СК-1	уметь: – обосновывать выбор действий и предметов в планировании организации комфортной среды для клиентов; владеть:

			– навыками общения с персоналом гостиничных предприятий;
--	--	--	--

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОПК-3	Имеет представления о современных технологиях процесса обслуживания и системе клиентских отношений с потребителями услуг; частично владеет навыками по обеспечению процесса организации обслуживания потребителей и (или) туристов.	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных технологиях процесса обслуживания и системе клиентских отношений с потребителями услуг; владеет навыками по обеспечению процесса организации обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса обслуживания и системе клиентских отношений с потребителями услуг, демонстрирует хороший уровень владения навыками работы по обеспечению процесса организации обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.
СК-1	Имеет представление о современных тенденциях развития туристской индустрии, способен в минимальном объеме анализировать туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира.	Обладает системными знаниями о современных тенденциях развития туристской индустрии, способен в достаточном объеме анализировать туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира.	Хорошо ориентируется в современных тенденциях развития туристской индустрии, способен в полном объеме анализировать туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира.

Оценочные средства и шкала оценивания (схема рейтинговой оценки)

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Задания практических занятий	25	ОПК-3, СК-1	4з

2	Бланковое тестирование	10	ОПК-3, СК-1	4з
3	Контрольная работа	15	ОПК-3, СК-1	4з
4	Реферат	10	ОПК-3, СК-1	4з
5	Экзамен	40	ОПК-3, СК-1	4л

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» выставляется с учётом требований следующей шкалы:

- «отлично» – от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки работы с освоенным материалом, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.
- «хорошо» – от 76 до 90 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
- «удовлетворительно» – от 61 до 75 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, но не высокого качества.
- «неудовлетворительно» – 60 и менее баллов – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Задания практических занятий
2. Бланковое тестирование
3. Контрольная работа
4. Реферат
5. Экзамен