

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Институт технологии, экономики и сервиса  
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса

*Приложение к программе  
учебной дисциплины*

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

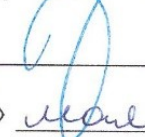
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине «Технологии и организация гостиничных услуг»

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

*заочная форма обучения*

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_ / Н. А. Журав  
« 15 » \_\_\_\_\_ 2019 г.

Волгоград  
2019

## 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:

- способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8);
- способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий (ПКР-3).

#### Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

| Код компетенции | Этап базовой подготовки        | Этап расширения и углубления подготовки   | Этап профессионально-практической подготовки   |
|-----------------|--------------------------------|---|--|
| УК-8            | Безопасность жизнедеятельности | Основы медицинских знаний в туризме, Стандартизация и сертификация в туризме, Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания, Технологии и организация гостиничных услуг, Технологии и организация услуг питания, Транспортное обслуживание в туризме | Производственная практика. Преддипломная практика, Производственная практика. Проектно-технологическая, Производственная практика. Сервисная, Учебная практика. Исследовательская, Учебная практика. Ознакомительная |
| ПКР-3           |                                | Разработка рекламного продукта, Реклама в туризме, Социальные технологии в туристской деятельности, Технологии и организация гостиничных услуг, Технологии и организация услуг питания, Технологии и организация экскурсионных услуг, Технологии продаж, Технологии     | Производственная практика. Преддипломная практика, Производственная практика. Проектно-технологическая   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | производства рекламы в туризме, Технологии турагентской и туроператорской деятельности |  |
|--|--|--|--|

## 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                        | УК-8, ПКР-3             | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– системы классификаций гостиниц и классы обслуживания в гостиничных комплексах;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать качество гостиничных услуг;</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками определения соответствия услуг заявленному уровню;</li> </ul>   |
| 2 | Организация административно-хозяйственной службы гостиницы | ПКР-3                   | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру управления гостиницей;</li> <li>– функции и взаимосвязь подразделений и служб гостиницы;</li> </ul>   |
| 3 | Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице     | ПКР-3                   | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организацию обслуживания в гостиницах;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять технологические процедуры обслуживания клиентов;</li> <li>– обосновывать выбор действий и предметов в планировании организации комфортной среды для клиентов;</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками общения с персоналом гостиничных предприятий;</li> </ul> |

### Критерии оценивания компетенций

| Код компетенции | Пороговый (базовый) уровень   | Повышенный (продвинутый) уровень  | Высокий (превосходный) уровень  |
|-----------------|---|---|---|
| УК-8            | <p>Имеет представление об основных понятиях в области безопасности жизнедеятельности. Знаком с классификацией чрезвычайных ситуаций и основными методами защиты. Способен оказать простейшую помощь при некоторых видах опасностей. Самостоятельно использует индивидуальные средства защиты.</p>                       | <p>Имеет представление о потенциальных опасностях, возникающих при различных видах деятельности человека. Способен предвидеть основные виды опасностей, формируемых различными чрезвычайными ситуациями. Способен оказать начальную помощь при реализации опасностей в условиях чрезвычайных ситуаций. Грамотно использует коллективные и индивидуальные средства защиты.</p> | <p>В совершенстве владеет представлениями о потенциальных угрозах в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций, а также основными технологическими подходами нейтрализации их последствий. Знаком с техническими приёмами оповещения населения о чрезвычайных ситуациях. Способен к предвидению последствий ЧС и оказанию в этих условиях помощи себе и окружающим. Способен использовать современные методы и приёмы защиты от опасностей и последствий чрезвычайных ситуаций.</p> |
| ПКР-3           | <p>Владеет ограниченными навыками проведения мероприятий по продвижению туристского продукта. Имеет теоретические представления об основных методах оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбору наиболее эффективных каналов, умеет предлагать некоторые мероприятия по корректировке рекламных</p> | <p>Владеет готовностью проведения мероприятий по продвижению туристского продукта. Владеет навыками оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.</p>  | <p>Владеет опытом проведение мероприятий по продвижению туристского продукта. Корректно осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, целенаправленно разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.</p>  |

|  |           |  |  |
|--|-----------|--|--|
|  | кампаний. |  |  |
|--|-----------|--|--|

**Оценочные средства и шкала оценивания  
(схема рейтинговой оценки)**

| № | Оценочное средство           | Баллы | Оцениваемые компетенции | Семестр |
|---|------------------------------|-------|-------------------------|---------|
| 1 | Экзамен                      | 40    | УК-8, ПКР-3             | 4з      |
| 2 | Задания практических занятий | 25    | УК-8, ПКР-3             | 3л      |
| 3 | Бланковое тестирование       | 10    | УК-8, ПКР-3             | 3л      |
| 4 | Контрольная работа           | 15    | УК-8, ПКР-3             | 3л      |
| 5 | Реферат                      | 10    | УК-8, ПКР-3             | 3л      |

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. Экзамен
2. Задания практических занятий
3. Бланковое тестирование

4. Крнтрольная работа

5. Реферат