

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ 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*

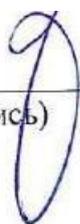
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

Направление 43.03.02 «Туризм»
Профиль «Организация туристской деятельности»

очная форма обучения

Заведующий кафедрой



(подпись) Жадаев Ю.А.
(зав. кафедрой)

« 30 » _____ мая _____ 2022 г.

Волгоград
2022

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 осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКО-4).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ПКО-4		Документационное обеспечение в туризме, Организация деловых мероприятий, Сервисная деятельность, Социальные технологии в туристской деятельности, Технологии и организация гостиничных услуг, Технологии и организация услуг питания	Производственная (Преддипломная) практика, Производственная (Сервисная) практика, Учебная (Исследовательская) практика, Учебная (Ознакомительная) практика

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	ПКО-4	знать: – системы классификаций гостиниц и классы обслуживания в гостиничных комплексах; уметь: – оценивать качество гостиничных услуг; владеть:

			– навыками определения соответствия услуг заявленному уровню;
2	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	ПКО-4	знать: – структуру управления гостиницей; – функции и взаимосвязь подразделений и служб гостиницы;
3	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	ПКО-4	знать: – организацию обслуживания в гостиницах; уметь: – определять технологические процедуры обслуживания клиентов; – 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
ПКО-4	Имеет теоретические представления о процессах обслуживания потребителей, умеет сопоставлять их с результатами анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Знает методы определения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Владеет ограниченными навыками применения клиентоориентированных технологий	Владеет навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Владеет опытом изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Проявляет умение осуществлять выбор и применять клиентоориентированные технологии туристского	Эффективно организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Использует разнообразные способы и методы изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Умеет адекватно выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

	анных технологий туристского обслуживания.	обслуживания.	
--	--	---------------	--

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

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Посещение лекций	9	ПКО-4	5
2	Выполнение заданий практических занятий	27	ПКО-4	5
3	Тестирование	10	ПКО-4	5
4	Реферат	14	ПКО-4	5
5	Зачет	40	ПКО-4	5

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

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

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. Посещение лекций
2. Выполнение заданий практических занятий
3. Тестирование
4. Реферат
5. Зачет