

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

Прикладные методы исследовательской деятельности

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Прикладные методы исследовательской деятельности

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Сморчков В.Ю., ст. преп.

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019
года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Нет	УК-1.1. Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач
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	Нет	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПС 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0

до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	<i>ОПК-3</i> <i>ОПК-5</i>	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	<i>ОПК-3</i> <i>ОПК-5</i>	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	<i>ОПК-3</i> <i>ОПК-5</i>	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	<i>ОПК-3</i> <i>ОПК-5</i>	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	макс:			20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ОПК-3, ОПК-5	Выполнение тестовых заданий к зачету и экзамену/или ответ на вопрос к зачету и экзамену	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	Методологические подходы к исследованию гостиничной деятельности. Методология как учение о методах исследования в сфере гостеприимства. Роль методологии при исследовании гостиничной деятельности. Методика научных исследований в гостеприимстве. Функциональные особенности науки о туризме и гостеприимстве. Требования к методам исследования в индустрии гостеприимства. Значение научных дисциплин при методологическом исследовании в гостиничном деле. Основные принципы методологии гостиничного дела.
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты	Применение общенаучных методов в исследованиях гостиничной деятельности. Значение общенаучных методов исследования в гостиничной деятельности. Методы анализа и синтеза в гостиничной деятельности. Эксперимент как практический метод исследования. Методы познания потенциальных возможностей гостиничного дела. Методы исторический, логический и

ограничений		экспертных оценок при исследованиях в гостиничной деятельности. Применение частных методов при исследованиях в гостиничной деятельности. Значение методической подготовки сотрудников гостиничного предприятия. Моделирование как метод исследования реальных процессов в гостиничном деле.
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	Методы менеджмента и маркетинга в гостиничном бизнесе. Методы менеджерского искусства в гостиничной деятельности. Проектные методы систем управления в гостиничном деле. Методы, определяющие формирование рыночной стратегии гостиничного предприятия. Управленческие модели на гостиничных предприятиях и их особенности. Особенности маркетинговой деятельности предприятия. Специфические методы исследования, используемые в гостиничном деле. Методы реализации гостиничного продукта. Определение экономических возможностей гостиничного предприятия.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и

		уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	<p>1. Сервисные услуги отличаются от товаров:</p> <p>а) неосязаемостью;</p> <p>б) определенной стоимостью;</p> <p>в) способом доставки покупателю;</p> <p>г) гетерогенностью.</p> <p>2. Контактные аудитории предприятия сервиса – это:</p> <p>а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей;</p> <p>б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары;</p> <p>в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары;</p> <p>г) верны ответы б) и в);</p> <p>д) правильного ответа нет.</p> <p>3. Контактной аудиторией для производителя услуг является:</p> <p>а) поставщики;</p> <p>б) конкуренты;</p> <p>в) клиентура;</p> <p>г) средства массовой</p>

		<p>информации; д) правильного ответа нет.</p> <p>4. Структурная теория Клейнуорта Бенсона определяет развитие спроса на гостиничные услуги:</p> <p>а) структурой экономики страны; б) эффективностью рекламной деятельности; в) ростом ВВП.</p>
<p>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</p>	<p>УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты</p>	<p>1. Функция социального положения человека, нормативно одобренная модель поведения это:</p> <p>а) 1. статус; б) 2. роль.</p> <p>2. Какой тип конфликта характеризуется следующей ситуацией участвующие в ней стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем:</p> <p>а) 1. конфликт цели; б) 2 конфликт взглядов; в) 3. конфликт чувств.</p> <p>3. Сервисная деятельность строится:</p> <p>а) на принципах рациональной целесообразности; б) на моральных нормах взаимоподдержки; в) на дружеских связях, на привязанности и душевном расположении; г) на подчинении требованиям экономической эффективности.</p>

<p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p>	<p>1. Включает ли развитие мировой гостиничной отрасли реализацию следующих стратегий:</p> <p>а) глобализации гостиничного бизнеса; б) развития гостиничного продукта; в) дифференциации гостиничного продукта; г) лидерства по издержкам; д) развития новых технологий; е) франчайзинга торговых марок; ж) вертикальной интеграция предприятий в индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Входят ли в состав стратегии конкуренции следующие стратегии:</p> <p>а) лидерство по издержкам; б) стратегия дифференциации; в) стратегия фокусирования.</p> <p>3. Включает ли формирование конкурентной стратегии следующие этапы разработки стратегии:</p> <p>а) информация о рынке; б) разработка производства продукции/услуг; в) организационные особенности и финансы.</p>
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1. Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Практическая работа Ответьте на вопросы, указав соответствующую статью и краткую цитату ФЗ «О защите прав потребителей»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. При обнаружении недостатков оказанной клиенту услуги клиент имеет право потребовать: 2. Какую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации может нести продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации? 3. Вправе ли граждане РФ объединяться с целью осуществления общественного контроля за соблюдением прав потребителей?
<p>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</p>	<p>УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты</p>	<p>Практическая работа Ответьте на вопросы, указав соответствующую статью и краткую цитату ФЗ «О защите прав потребителей»: В течение, какого срока потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены? Какой государственный орган осуществляет надзор в области защиты прав потребителей. Через какие организации осуществляется прием жалоб потребителей? Можно ли назвать потребителем гражданина, только что вошедшего в ресторан и имеющего намерение заказать обед? При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу соответствующую.</p>
<p>ОПК-4 Способен</p>	<p>ОПК-4.1. Осуществляет</p>	<p>«Виктория» небольшой отель на островке в Карибско</p>

<p>осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественно го питания</p>	<p>т мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественно го питания, изучение рынка, потребителей , конкурентов</p>	<p>м море. В нем нет ни телевизора, ни газетного киоска, есть только один телефон. Глядя на океан с пляжа, примыкающего к отелю, гости могут видеть волны, разбивающиеся о барьерный риф, - прекрасное место для рыбалки и подводной охоты.</p> <p>Рекламные брошюры отеля обещают туристам отдых от стресса деловой жизни в этом тропическом раю, о прелестях которого они могут судить по фотографиям с бунгало под соломенной крышей и пальмами. Но когда гости в отзывах описывали прибытие в этот рай, указывали разительные отличия первого впечатления от образа, созданного рекламой.</p> <p>Отель состоял из главного корпуса (регистратура, ресторан и бар - на первом этаже, комнаты для гостей - на втором), дома для сотрудников и 12 бунгало для гостей.</p> <p>Водитель автобуса, доставлявшего отдыхающих, высаживал их, объясняя сложностями с парковкой, между главным 2-х этажным корпусом и домом для сотрудников (за 25м от главного корпуса). Вместо морских просторов гости по приезду вынуждены были созерцать заднюю дверь кухни, свисающие с бельевой веревки простыни и стоящую над домкратом машину. Администрация отеля не слишком заботилась о том, какое у гостей будет первое впечатление. Сами сотрудники выросли на острове и поэтому принимали морской вид как должное. Подъезд к отелю был спроектирован так, чтобы обслуживающему персоналу было удобнее переносить чемоданы гостей.</p> <p>Руководство и не задумывалось о том, что многие из гостей на острове впервые и настроены на иной прием. И поток клиентов стал уменьшаться. Необходимо было что-то предпринимать.</p> <p>Директор отеля пригласил консультанта по</p>
--	---	---

		<p>маркетингу и попросил совета.</p> <p>Вопросы</p> <p>Поставьте себя на место консультанта по маркетингу и подготовьте список проблем для директора отеля, в котором:</p> <p>1. В чем главная проблема гостиницы? Проведите анализ сложившейся ситуации (3-4вывода).</p> <p>2.Что повлияло на решения клиентов гостиницы при покупке услуг» Виктории»?</p> <p>3.Что нужно сделать, чтобы не нарушать образ, созданный рекламой? Дайте Ваши 3-4 рекомендации об улучшении имиджа гостиницы при заезде гостей.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике;

		практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.
--	--	--

Темы рефератов и презентаций

1. Структура, содержание, оформление научной работы.
2. Выбор темы выпускной квалификационной работы.
3. Составление плана выпускной квалификационной работы.
4. Работа с литературой.
5. Теоретическая часть работы.
6. Решение практической (прикладной) задачи.
7. Оформление работы (таблицы, графики, схемы, рисунки, текст).

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и

		исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
<i>ОПК-3</i> - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>ОПК-3.2.</i> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Методологические подходы к исследованию гостиничной деятельности. Методология как учение о методах исследования в сфере гостеприимства. Роль методологии при исследовании гостиничной деятельности. Класс обслуживания клиентов. Факторы, определяющие сервис при приеме и обслуживании клиентов. Типы концепций обслуживания клиентов. Гуманитарная концепция обслуживания. Технологическая концепция обслуживания. Стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания. Национальные стандарты обслуживания. Внутренние стандарты предприятия в обслуживании клиентов.
<i>ОПК-5</i> - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать	<i>ОПК-5.1.</i> Определяет, анализирует, оценивает основные производственно-	Методы финансово-экономической деятельности, используемые на гостиничных предприятиях. Методы оценки финансового состояния гостиничного предприятия. Балансовый и выборочный методы

<p>экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>экономические показатели предприятий сервиса</p>	<p>финансово-экономической деятельности гостиничного предприятия. Анализы финансовой деятельности гостиничного предприятия. Методы внутреннего аудиторского контроля финансовой деятельности гостиничного предприятия. Ревизия как составная часть внутреннего контроля. Правила профессионального и делового общения в сфере обслуживания клиентов</p>
	<p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения</p>	<p>Методы менеджмента и маркетинга в гостиничном бизнесе. Методы менеджерского искусства в гостиничной деятельности. Проектные методы систем управления в гостиничном деле. Методы, определяющие формирование рыночной стратегии гостиничного предприятия. Управленческие модели на гостиничных предприятиях и их особенности. Особенности маркетинговой деятельности предприятия. Специфические методы исследования, используемые в гостиничном деле. Методы реализации гостиничного продукта. Определение экономических возможностей гостиничного предприятия. Деятельность предприятия в конкурентных средах туристского рынка. Характеристика конкурентных сред туристского рынка. Методы выявления и исследования конкурентного преимущества. Методы исследования конкурентных преимуществ с помощью SWOT-анализа и бенчмаркинга. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Способы и методы реализации гостиничного продукта.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Никонова Т.В. к.э.н., доц.
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019года
Протокол № 9

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-5	<i>В/02.6 ТФ Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	<i>УК 5.1. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач.</i>
ОПК-2	<i>ТФ В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>	<i>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-5, ОПК-2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-5, ОПК-2	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-5, ОПК-2	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-5, ОПК-2	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-5, ОПК-2	Ответ на вопрос экзаменационного билета	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
	не аттестован	

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Низкий	0 – 14
	Средний	15 – 32
	Высокий	33 – 42
		43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-5	<i>УК 5.1.Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Современные подходы к исследованию социально психологических проблем инвалидов в медицинской, социальной психологии и других науках о человеке. 2. Социально-психологические проблемы инвалидов. 3. Классификация групп инвалидности и их характеристика. 4. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования. 5. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение. 6. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями. 7. Градостроительная среда:

ОПК-2	<p><i>ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p><i>планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и культурнозрелищных учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.</i></p> <p><i>8. Разработка и эксплуатация средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов, средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями.</i></p> <p><i>9. Особенности реабилитации инвалидов с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата.</i></p> <p><i>10. Социально-средовая реабилитация инвалидов с нарушениями слуха.</i></p> <p><i>11. Социальная реабилитация инвалидов с нарушениями зрения.</i></p> <p><i>12. Социальная помощь семье и лицам с ограниченными возможностями.</i></p>
-------	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на

		поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	---

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-5	<p><i>УК 5.1. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач.</i></p>	<p>Задание. Практическая работа 1 <i>Письменно ответьте на вопросы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Социальный туризм.</i> 2. <i>Основные понятия, роль и значения социального туризма.</i> 3. <i>Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма.</i> 4. <i>Отличительные особенности социального туризма.</i> 5. <i>Система социального туризма в России.</i>

ОПК-2	ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Задание. Практическая работа 1 Коллоквиум на тему: Специфика обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Организации специального транспорта, питания и размещения
-------	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное

нормативом время.

Вопросы для проведения тестирования

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
УК-5	<i>УК 5.1.Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач.</i>	<i>Вопрос №1. _____ – это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в том числе с поражением опорнодвигательного аппарата, дефектами слуха и нарушением зрения, обусловленное заболеваниями, последствиями травм, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. Варианты ответов: 1. Инвалид 2. Индивид 3. Больной Вопрос №2. Социальная специфика инвалидности заключается в большом количестве барьеров со стороны общества, среди которых: Варианты ответов: 1. коммуникативные барьеры 2. психологические барьеры 3. экономические барьеры 4. правовые барьеры 5. все вышеперечисленное Вопрос №3. При разработке комфортных условий для лиц с ОВЗ, владельцы гостиничных предприятий должны обеспечить: Варианты ответов: 1. наличие специального номера для лиц с ОВЗ 2. обеспечение беспрепятственного передвижения лиц с ОВЗ по наиболее важным зонам гостиничного предприятия 3. все вышеперечисленное Вопрос №4. Идея интеграции людей с инвалидностью, которая нацелена на восстановление и налаживание утраченных связей инвалида с обществом, на обеспечение равных прав и возможностей для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также на создание условий труда и досуга и преодоление барьеров признается Варианты ответов: 1. только в России 2. в странах Европейского Союза 3. во всем мире Вопрос №5. В зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на ___ категории Варианты ответов: 1. 1 2. 2 3. 3.</i>
ОПК-2	<i>ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i>	

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы рефератов и презентаций

1. Понятия инвалид, инвалидность, ограниченные возможности.
2. Динамика инвалидности в России: современное состояние и дальнейшие тенденции.
3. Декларация о правах инвалидов и Декларация о правах умственно отсталых лиц.
4. Классификация групп инвалидности и их характеристика. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.
5. Независимый образ жизни инвалидов. Основные концепции.
6. Кадровое обеспечение и подготовка специалистов по проблемам инвалидов.
7. Инвалидность по профессиональному заболеванию или трудовому увечью.
8. Медицинская модель инвалидности.
9. Медико-социальная модель инвалидности.
10. Безбарьерная среда жизнедеятельности инвалидов. Шкала двигательной активности инвалида; затруднения, имеющиеся у инвалидов в связи с состоянием здоровья.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше • Бумага: формат - А4 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см. • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуются дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендованное количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуются их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуются помещать на слайд только один тезис. Рекомендуются не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма	Уровни оценивания	Критерии оценивания
-------	-------------------	---------------------

оценивания		
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-5	<i>УК 5.1. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными способностями. 2. Понятие комфортных условий для путешествия туристов-инвалидов. 3. Организация экскурсионных услуг для людей с ОВЗ. 4. Организация анимационных услуг для людей с ОВЗ. 5. Формы и специфика организации активного отдыха для людей с ОВЗ. 6. Инвалидность как социальный феномен. 7. Инструкции сопровождающего группу людей с ОВЗ. 8. Законодательная ответственность

	<i>выполнения профессиональных задач.</i>	гос. учреждений и общественных организаций, работающих с инвалидами.
<i>ОПК-2</i>	<i>ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i>	9. Государственная социально-правовая защита детей-инвалидов. 10. Международные и отечественные правовые нормы о защите детей-инвалидов и детей с психическими и физическими недостатками 11. . Особые права детей-инвалидов.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Государственное регулирование гостиничной деятельности»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Государственное регулирование гостиничной деятельности»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Курмаев Т.Э, к.п.н, доцент,

Пережогина О.Н. к.э.н., доцент

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол №9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ОПК-3	ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
ОПК-6	ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ОПК-3 ОПК-6	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ОПК-3 ОПК-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ОПК-3 ОПК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний	4 и менее 5– 6 7 – 8

			высокий	9 – 10
	ОПК-3 ОПК-6	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ОПК-3 ОПК-6	Ответ на билет к экзамену	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ОПК-3 ОПК-6	<p><i>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</i></p> <p><i>ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</i></p>	<p>Договорное регулирование деятельности по предоставлению гостиничных услуг. Инструменты оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>Оценить эффективность методов и моделей государственного регулирования индустрии гостеприимства в зарубежных странах. Органы государственного регулирования индустрии гостеприимства и туризма в России: функции, область задач и значение.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.

	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

**Доклад на заданную тему (ОПК-3, ОПК-6)
Темы докладов (презентаций)**

1. Понятие и значение государственного регулирования в индустрии гостеприимства.
2. Область задач и функций государственного регулирования в индустрии гостеприимства.
3. Система российского законодательства в области туризма и предоставления гостиничных услуг.
4. Группы правовых актов, регулирующих сферу гостеприимства

Требования к оформлению презентаций для доклада:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.	Не аттестован (Неудовлетворительно)
	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает	Низкий (Удовлетворительно)

	только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.	
	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории	Средний (Хорошо)
	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.	Высокий (Отлично)

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно

		применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	1. Влияние деятельности международных туристских организаций на регулирование индустрии гостеприимства в разных странах (на примере конкретных стран).
ОПК-6	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	2. Понятие и значение государственного регулирования в индустрии гостеприимства. 3. Область задач и функций государственного регулирования в индустрии гостеприимства. 4. Система российского законодательства в области туризма и предоставления гостиничных услуг. 5. Группы правовых актов, регулирующих сферу гостеприимства

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Введение в гостиничную деятельность»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Введение в гостиничную деятельность»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная)

Автор (ы) ФОС: *Ибатуллова Юлия Тагировна, к.э.н, доцент*

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 03 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2020

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-1 способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<i>ТФ В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>	ПК УВ-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.
ПК УВ-5 Способен обеспечить организацию процессов обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса и запросами потребителей.		ПК УВ - 5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-1	Практическая работа 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной

	ПК УВ-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-1	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПК УВ-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-1	Ответ на вопросы экзаменационного билета	-не аттестован -низкий -средний -высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
ПК УВ-5	Ответ на вопросы экзаменационного билета	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<i>ПК УВ-1</i>	ПК УВ - 1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и	1.История развития гостиничной индустрии за рубежом. 2. Уникальные отели мира. 3. Понятие «гостиничные сети».

<p><i>ПК УВ-5</i></p>	<p>общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК УВ - 5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</p>	<p>4. Понятие «франчайзинг» в гостиничной индустрии. Преимущества и недостатки.</p> <p>5. Доиндустриальный этап развития гостиничного хозяйства России.</p> <p>6. Старейшие гостиницы Санкт-Петербурга.</p> <p>7. Современный рынок гостиничных услуг Санкт-Петербурга.</p> <p>8. Классификация и типология средств размещения.</p> <p>9. Требования к различным категориям средств размещения.</p> <p>10. Структура номерного фонда гостиницы</p> <p>11. Виды гостиничных номеров и типы размещения.</p> <p>12. Организационная структура управления гостиницей. Службы гостиницы, их краткая характеристика.</p> <p>13. Службы приема и размещения.</p> <p>14. Виды и формы оплаты гостиничных услуг.</p> <p>15. Расчет оплаты проживания гостей в гостиницах РФ.</p> <p>16. Ситуация «Овербукинг» в отеле. Причины возникновения и действия персонала.</p> <p>17. Бронирование в гостиничном предприятии.</p> <p>18. Хозяйственная служба гостиницы. Виды уборки номеров.</p> <p>19. Службы питания и напитков в гостиницах различных категорий.</p> <p>20. Типы питания гостей в отеле.</p> <p>21. Виды завтраков в гостиницах.</p> <p>22. Основные и дополнительные услуги в гостиницах.</p> <p>23. Стандарты в гостиничном обслуживании.</p> <p>24. Качество обслуживания. Управление качеством.</p> <p>25. Организация праздничных мероприятий и банкетов в гостиницах.</p> <p>26. Организация конференций и других деловых мероприятий в гостиницах.</p>
-----------------------	--	--

		<p>27. Учет национальных особенностей обслуживания зарубежных гостей.</p> <p>28. Отдел маркетинга и продаж в гостиничном предприятии.</p> <p>29. Финансовый отдел гостиничного предприятия. Основные экономические показатели деятельности гостиницы.</p> <p>30. Служба «room service» в гостинице.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<i>ПК УВ-1</i>	ПК УВ-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного	<p>1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:</p> <p>а) 3 +</p> <p>б) 4</p> <p>в) 2</p>

	<p>питания и организует их выполнение.</p>	<p>2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) структура туристского рынка б) рынок гостиничных услуг + в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства <p>3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) 2 б) 4 в) В + <p>4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) портье, швейцары + б) горничные в) бюро обслуживания <p>5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Египет б) Греция и Кипр в) острова Юго-Восточной Азии + <p>6. Самый высокий отель мира находится в:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Гонконге б) Сингапуре + в) Нью-Йорке <p>7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) исполнительный директор б) коммерческая служба в) генеральный директор (генеральный менеджер) + <p>8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Великобритания, Швейцария + б) Испания в) Италия, Португалия <p>9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в</p>
--	--	--

		<p>большинстве стран, основана на национальной классификации:</p> <p>а) Англии б) Германии в) Франции +</p> <p>10. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:</p> <p>а) 5 б) 3 + в) 6</p> <p>11. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:</p> <p>а) Hilton, Marriott, Sheraton + б) Marriott, ETN, TUI в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn</p> <p>12. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:</p> <p>а) “люкс-апартамент” б) “высшая”, “первая” + в) “люкс”</p> <p>13. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:</p> <p>а) одна неделя + б) один месяц в) 10 дней</p> <p>14. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:</p> <p>а) Нью-Йорке б) Лондоне в) Лас-Вегасе +</p> <p>15. Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории:</p> <p>а) 4 + б) 5 в) 3</p>
ПК УВ-5	ПК УВ - 5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты	1. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в: а) странах Западной Европы + б) в Северной Америке

	<p>процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства.</p>	<p>в) в юго – восточной Азии</p> <p>2. В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира:</p> <p>а) 30 б) 40 + в) 50</p> <p>3. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:</p> <p>а) мечи б) ордена в) короны +</p> <p>4. В Великобритании основные гостиничные цепи составляют приблизительно столько процентов гостиничной индустрии:</p> <p>а) 30% б) 25% + в) 35%</p> <p>5. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до:</p> <p>а) 12 часов б) 10 часов в) 11 часов +</p> <p>6. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:</p> <p>а) 40 млн. человек б) 50 млн. человек + в) 60 млн. человек</p> <p>7. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:</p> <p>а) “цифровая” б) там нет системы классификации в) “буквенная” +</p> <p>8. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:</p> <p>а) Австрия б) Италия в) Франция +</p> <p>9. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:</p>
--	---	---

		<p>а) 300 000 + б) 200 000 в) 150 000</p> <p>10. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с: а) Древней Грецией б) Древним Римом + в) Средневековой Францией</p> <p>11. В самой крупной международной гостиничной цепи “Cendant Corp” насчитывается столько гостиниц: а) более 3590 б) более 6000 + в) 5987</p> <p>12. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет: а) от 1500% до 3000% б) от 100% до 200% в) от 1000% до 2600% +</p> <p>13. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были: а) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц + в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье</p> <p>14. В начале 90-х гг. доля туризма уже составляла более ... мировой торговли товарами и услугами: а) 15% б) 20% в) 10% +</p> <p>15. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также: а) тайской б) индийской + в) токийской</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ПК УВ-1</i>	ПК УВ -1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	<p>Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел – в 50 % номеров -2звезды</p> <p>Смена постельного белья раз в три дня – 2, 3 звезды</p> <p>Предоставление утюга, гладильной доски- 1, 2, 3 звезды.</p> <p>Внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, -2 звезды</p> <p>полный санузел – в 50 % номеров-2звезды</p> <p>Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес-центр.- 5 звезд</p> <p>ресторан с несколькими залами-4, 5 звезд</p> <p>медицинский кабинет-5 звезд</p> <p>конференц-зал с помещением для переговоров-5 звезды</p> <p>бизнес- центр-4, 5 звезд</p>
<i>ПК УВ-5</i>	ПК УВ - 5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов	Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более жилых комнат

	<p>обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства.</p>	<p>(гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории. – апартамент</p> <p>Последовательность в процессе уборки номера</p> <p>Горничная должна знать четкий график перемещения во время уборки номера; быть сконцентрированной, предельно внимательной, чтобы не терять драгоценное рабочее время. Скажем, уже вынося мусор, она должна определить, какой полиграфической продукции не хватает, чтобы в очередной подход к тележке не забыть захватить ее.</p> <p>В упрощенном виде процесс уборки выглядит так:</p> <ul style="list-style-type: none">Проветривание помещения,Уборка и мытье посуды,Уборка кроватей,Удаление пыли и загрязнений с мебели,Чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели,Уборка санитарного узла. <p>Горничной следует придерживаться классического принципа «от чистого – к грязному; сверху – вниз» и соблюдать санитарные нормы. Чистота помещений в высококлассных гостиницах должна быть почти такой, как в операционной больницы. Марлевые повязки, перчатки, резиновые фартуки, специальные дезинфицирующие растворы свидетельствуют о стерильности и высоком уровне гигиены при уборке.</p> <p>В начале работы горничной нужно включить все лампы, проверив таким образом, все ли они исправны; открыть</p>
--	---	---

		шторы, открыть окно (если позволяет погода).
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Гостеприимство как отрасль индустрии туризма
2. Основные понятия категории и объекты гостеприимства.
3. Классификации гостиниц и их особенности.
4. Гостиничное дело. Технология обслуживания предприятий гостеприимства.
5. Индустрия размещения.
6. Основные типы туристических гостиниц.

7. Рассмотреть индустрию размещения в РТ, дать характеристику средств размещения в г.Казани.
8. Требования, выдвигаемые к малым средствам размещения.
9. Влияние событийных мероприятий на индустрию гостеприимства и средства размещения (на примере регионов РФ).
10. Технология обеспечения качества обслуживания в гостиницах.
11. Управление человеческими ресурсами в гостиничном предприятии.
12. Индустрия питания в гостиничном предприятии.
13. Стратегическая оценка будущего гостиничной индустрии.
14. Государственное регулирование в сфере гостеприимства.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно

		применяет полученные знания на практике.
--	--	--

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ -1	ПК УВ - 1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие гостеприимства и история развития. 2. Развитие гостеприимства в Греции и Риме. 3. Развитие гостеприимства в средние века. 4. Основные правила званых ужинов. 5. История возникновения и развития кофейн. 6. Развитие гостеприимства на дорогах. 7. Развитие гостеприимства в 18 веке. 8. Развитие гостеприимства в 19 веке. 9. 20 век, развитие гостеприимства. 10. Функциональное назначение гостиниц. 11. Виды гостиниц и их характеристика. 12. Классификация гостиниц.

		<p>13. Классификация предприятий питания.</p> <p>14. Типы предприятий питания и их характеристика.</p> <p>15. Понятие культуры обслуживания.</p>
ПК УВ - 5	<p>ПК УВ - 5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обслуживание в номерах (основные правила). 2. История развития ресторанного бизнеса. 3. Основные факторы успешного функционирования ресторана. 4. Понятие полносервисных ресторанов. 5. Понятие специализированных меню. 6. Характеристика факторов влияющих на составление меню. 7. Понятие апартаментов. 8. Индийская система классификации гостиниц. 9. Развитие французской кухни в США. 10. Типы ресторанного обслуживания. 11. Понятие и характеристика ведомственных гостиниц.

		<p>12. Индийская система классификаций гостиниц.</p> <p>13. Менеджмент отелей на примере российских гостиниц.</p> <p>14. Характеристика служба управления номерным фондом гостиницы.</p> <p>15. Характеристика служба гостиничного хозяйства.</p> <p>16. Характеристика службы питания и напитков.</p> <p>17. Требования выдвигаемые к гостиницам 2*</p> <p>18. Требования выдвигаемые к гостиницам 3*</p> <p>19. Требования выдвигаемые к гостиницам 4*</p> <p>20. Требования выдвигаемые к гостиницам 5*</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Экономика гостиничного предприятия»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Экономика гостиничного предприятия»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Пережогина Ольга Николаевна, к.э.н, доцент

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-7	<p>ПС 33.007, В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса)</p>	<p><i>ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</i></p> <p><i>ПК УВ-7.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</i></p>
ПК УВ-2		<p><i>ПК УВ-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</i></p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции
	ой		

	компетенции			
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-7 ПК УВ-2	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПК УВ-7	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-7 ПК УВ-2	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПК УВ-7 ПК УВ-2	Устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:			20	
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			40	
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:			10	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:			50	

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-7 ПК УВ-2	Тестирование	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс:			50 баллов

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам
текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
-------------------------	-----------------------	--

<p>ПК УВ-7</p>	<p>ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p> <p>ПК УВ-7.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p>	<p>1. Роль и место основных гостиничных показателей в оценке эффективности и планировании производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия. Сущность показателей, единицы измерения и методика их расчета: room revenue - выручка от продажи номерного фонда, occupancy - загрузка, ADR - средний отпускной тариф, RevPAR – доход на доступный номер в день, Double occupancy – среднее количество гостей в номере, RevPAC - выручка номерного фонда на гостя, GOPPar- прибыль на один номер.</p>
<p>ПК УВ-2</p>	<p>ПК УВ-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>2. Экономическая сущность основных фондов, их виды и кругооборот на предприятии. Классификация основных фондов, методы их оценки в структуре затрат гостиничного предприятия. Специфика основных фондов предприятия гостеприимства и ее влияние на структуру затрат гостиницы. Источники формирования основных фондов предприятия гостеприимства и направления их выбытия. Износ и амортизация основных фондов. Методы начисления амортизации.</p> <p>3. Экономическая сущность оборотных фондов, их виды и кругооборот на предприятии. Классификация, состав и структура оборотных фондов. Специфика оборотного капитала предприятия гостеприимства. Показатели эффективности использования оборотных фондов. Понятие, виды и структура активов гостиничного предприятия.</p> <p>4. Виды издержек гостиничного предприятия. Особенности состава затрат в структуре себестоимости услуг размещения. Эксплуатационная и полная себестоимость услуг гостиницы. Основные подходы к расчету себестоимости гостиничных услуг в</p>

		современной практике хозяйствования. Особенности применения методик расчета фактической себестоимости гостиничных услуг; факторы, определяющие выбор метода расчета себестоимости. Методы расчета: по средней стоимости единицы услуг, по полной себестоимости, метод «эквивалентных чисел». Достоинства, недостатки и ограничения применения данных методик.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
-------------------------	-----------------------	------------------

<p><i>ПК-УВ-2</i></p>	<p>ПК УВ-7.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p>	<p>1. Показателем эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы, отражающим среднюю за период выручку отеля за сутки в пересчете на один номер отеля, является: А) коэффициент загрузки Б) RevPAR В) ADR Г) RevPAC Д) нет верного ответа</p> <p>2. К какой группе основных средств гостиничного предприятия относится лодочная станция на пляже отеля: А) здания Б) сооружения В) жилища Г) машины и оборудование Д) инвентарь Е) не является основным средством</p>
<p><i>ПК УВ-7</i></p>	<p>ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p>	<p>3. Наибольший удельный вес в структуре затрат среднестатистического гостиничного предприятия занимают затраты на: А) маркетинговые исследования и рекламу Б) эксплуатационные расходы на содержание номерного фонда В) амортизационные отчисления Г) заработную плату и связанные с ней выплаты Д) на организацию питания</p>
	<p>ПК УВ-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>4. Процесс постепенного переноса затрат на приобретение основных фондов гостиничного предприятия на себестоимость гостиничного продукта частями по мере износа – это: А) амортизация основных фондов Б) ликвидация основных фондов В) износ основных фондов Г) амортизация оборотных фондов Д) верно А и В</p> <p>5. В структуре активов гостиничного предприятия и источников их образования дебиторская</p>

		<p>задолженность туроператора за услуги размещения туристов отражается в составе:</p> <p>А)внеоборотных активов Б)оборотных активов В) собственного капитала гостиницы Г)заемного капитала гостиницы</p> <p>6. Какие основные фонды гостиничного предприятия не подлежат амортизации:</p> <p>А) здания Б) сооружения В) земельные участки Г) многолетние насаждения Д) машины и оборудование</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы												
ПК УВ-7 ПК УВ-2	ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организации сферы гостеприимства, их структурных подраздела	<p>1 . Определите коэффициент загрузки гостиницы за февраль.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>категория</th> <th>всего номеров</th> <th>выведено из продажи номеров</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Одноместный</td> <td>10</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Двухместный</td> <td>10</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Люкс</td> <td>5</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 . Рассчитайте средний размер скидки номеров категории «Люкс» за февраль при условии, что 10 номеров\дней было продано по акции «Семейные ценности» – скидка 20%, 9</p>	категория	всего номеров	выведено из продажи номеров	Одноместный	10	4	Двухместный	10	0	Люкс	5	2
категория	всего номеров	выведено из продажи номеров												
Одноместный	10	4												
Двухместный	10	0												
Люкс	5	2												

	<p>ний ПК УВ-7.3. Организует оценку экономичес кой эффективно сти деятельност и организац ий сферы гостеприим ства и общественн ого питания, их структурны х подразделе ний ПК УВ-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес- процессов департамен тов (служб, отделов) организац ий сферы гостеприим ства и общественн ого питания.</p>	<p>номеров\дней было продано по туристским бонусам «Voyage+» - скидка 10% и 4 номера\дня было продано по прейскурантной стоимости 6 000 руб. 3. Рассчитайте доходность с одного номера (Revenue per available room per day) категории «Люкс» за февраль при условии, что 5 номеров\дней было продано по акции «Подарок молодоженам – 50% скидка», 7 номеров\дней было продано по карточкам постоянного гостя (размер скидки 20%) и 4 номера\дня было продано по прейскурантной стоимости 7 000 руб. Всего в гостинице 3 номера данной категории. 4. Рассчитать показатель double occupancy за текущий месяц для отеля на 100 номеров, если при загрузке 60% за этот месяц (30 дней) поток гостей составил 2340 человек\дней. 5. Рассчитать средний доход на гостя в день для гостиницы на 200 номеров в декабре месяце (31 день) при загрузке 60 %, если средний отпускной тариф в этом месяце составил 4000 руб, стоимость питания на человека в день 700 руб., среднее количество проживающих в номере гостей - 1,4 человека 6. Сравнить эффективность деятельности двух отелей А и Б за год с одинаковым номерным фондом 100 номеров и одинаковым показателем средней стоимости номера 500 у.е. Уровень операционных затрат у обоих отелей составляет 40% от выручки.</p>									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="655 1115 986 1205">Гостиница</th> <th data-bbox="986 1115 1318 1205">Загрузка, %</th> <th data-bbox="1318 1115 1495 1205">Доход от р кафе, баро</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="655 1205 986 1301">А</td> <td data-bbox="986 1205 1318 1301">60</td> <td data-bbox="1318 1205 1495 1301">5 000 000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="655 1301 986 1402">Б</td> <td data-bbox="986 1301 1318 1402">75</td> <td data-bbox="1318 1301 1495 1402">9000</td> </tr> </tbody> </table>	Гостиница	Загрузка, %	Доход от р кафе, баро	А	60	5 000 000	Б	75	9000
Гостиница	Загрузка, %	Доход от р кафе, баро									
А	60	5 000 000									
Б	75	9000									
		<p>7. Рассчитать показатели загрузки, средний отпускной тариф и доходность с одного номера в день для гостиницы исходя из следующих данных : Номерной фонд - 100 номеров, расчетный период - 30 дней. Продано (занято) за месяц - 2100 номеродней, Выручка за месяц составила 5 000 000 рублей без НДС</p>									

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
---------------------	----------------------	---------------------

Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Лизинг как форма финансирования капитальных вложений гостиничного предприятия.
2. Нематериальные активы в составе внеоборотного капитала отеля.
3. Франшиза как актив гостиничного предприятия.
4. Источники формирования оборотных и внеоборотных активов гостиничного предприятия. Структура пассивов организации.
5. История развития гостиничного бизнеса в России и за рубежом.
6. Тенденции развития гостиничной индустрии и их влияние на экономику гостиничных организаций.
7. Основные формы организации бизнеса в гостиничной индустрии, их особенности.
8. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий
9. Ценовая стратегия и тактика предприятия гостеприимства
10. Понятие ценовой политики гостиницы. Этапы разработки ценовой политики.
11. Факторы, определяющие цены на услуги гостиниц.
12. Сущность и виды планов финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.

13. Основные разделы плана финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.

14. Основные показатели эксплуатационной программы гостиничного предприятия

15. Основные показатели финансового плана гостиничной организации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)

- емкость (максимум информации в каждом слайде)

- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).

- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)

- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
<p><i>ПК УВ-7</i> <i>ПК УВ-2</i></p>	<p>ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p> <p>ПК УВ-7.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>ПК УВ-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>1. Затраты гостиницы, зависящие от количества проживающих гостей, являются: А) переменными Б) постоянными Г) пропорциональными Д) верно А и Б</p> <p>2. Расходы будущих периодов в структуре оборотных активов гостиничного предприятия относятся к: А) оборотным производственным фондам Б) фондам обращения В) незавершенному производству Г) верно А и Г</p> <p>3. С помощью какого из нижеследующих показателей можно оценить средний размер отклонения цены гостиничного номера от прейскурантной стоимости: А) коэффициент загрузки Б) RevPAR В) ADR Г) RevPAC Д) все ответы верны Е) верно Б и В</p> <p>4. Какой из показателей эффективности гостиничного бизнеса не измеряется в рублях: А) Occupancy Б) RevPAR В) ADR Г) RevPAC</p> <p>5. Что не является экономическим признаком нематериальных активов гостиничного предприятия: А) меняют первоначальную форму в течение производственного цикла обслуживания гостей В) многократно используются в процессе производства Г) срок службы менее 1 года Д) постепенно переносят свою стоимость на себестоимость гостиничного продукта Е) не предназначены для продажи</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

Проектирование гостиничной деятельности

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Проектирование гостиничной деятельности
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Сафина Г.М., ст. преп.; Пережогина О.Н., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019
года

Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
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		УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.
ПК УВ-4 Способен к выполнению проектов гостиничной деятельности	ПС 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ПК УВ-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности
ПК УВ-6 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства		ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	<i>ПК УВ-4</i> <i>ПК УВ-6</i>	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	<i>УК-2</i> <i>ПК УВ-4</i> <i>ПК УВ-6</i>	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	<i>ПК УВ-4</i> <i>ПК УВ-6</i>	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	<i>ПК УВ-4</i> <i>ПК УВ-6</i>	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	макс:			20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
УК-2 ПК УВ-4 ПК УВ-6	Ответ на вопрос экзаменационного билета	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ*Образцы***Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)**

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
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	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	Выбор организационно-правовой формы гостиничного предприятия. Принципы проектирования ОСУ гостиничного предприятия. Процесс проектирования ОСУ: формирование общей структурной схемы аппарата управления; разработка состава основных служб и связей между ними; регламентация организационной структуры. Переход от целей организации к организационной структуре. Основные направления организационной структуры гостиничного предприятия: разделение труда; определение задач и обязанностей; определение ролей и взаимоотношений.
ПК УВ-4 Способен к выполнению проектов в гостиничной деятельности	ПК УВ-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	Процесс и основные принципы проектирования гостиничных предприятий. Этапы процесса проектирования гостиничного предприятия. Состав предпроектировочных работ: обоснование целесообразности строительства гостиничного предприятия; выбор участка; сбор исходных данных; задание на проектирование. Состав проекта: эскизный проект (технико-экономическое обоснование); проектирование предприятия; сметная документация; рабочие чертежи. Принципы, принимаемые во внимание при проектировании

		<p>сооружений и зданий гостиниц. Виды проектов и их особенности. Проектирование системы управления персоналом гостиничного предприятия. Разработка требований к персоналу. Определение критериев отбора сотрудников. Подготовка профессионального гостиничного персонала. Определение форм поощрения сотрудников. Разработка и реализация кадровой политики. Квалификационные уровни должностей работников гостиничных предприятий. Разработка должностных инструкций персонала гостиницы и ресторана. Требования к оформлению и содержанию должностных инструкций. Структура должностной инструкции. Определение основных обязанностей для работников гостиницы и ресторана.</p>
<p>ПК УВ-6 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</p>	<p>Проектирование оснащения гостиничных помещений. Требования к оснащению жилых и общественных помещений. Формирование оснащения гостиничных помещений. Инженерное и техническое оборудование. Оснащение ванных комнат. Оснащение мебелью и инвентарем. Специальные требования к гостиничной мебели, предметам интерьера, качеству и эстетике.</p> <p>Подходы к проектированию процесса оказания услуг: системный, структурный, проблемный, процессный, эволюционный, институциональный.</p> <p>Особенности определения ценности услуги Ценность услуги. Поведение</p>

		потребителей и процесс принятия ими решения.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	1. Гостиничные услуги отличаются от товаров: а) неосязаемостью; б) определенной стоимостью; в) способом доставки покупателю; г) гетерогенностью. 2. Контактные аудитории предприятия гостиничного сервиса – это: а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность

<p>ресурсов и ограничений</p>		<p>предприятия достигать поставленных целей;</p> <p>б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары;</p> <p>в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары;</p> <p>г) верны ответы б) и в);</p> <p>д) правильного ответа нет.</p> <p>3. Контактной аудиторией для производителя услуг является:</p> <p>а) поставщики;</p> <p>б) конкуренты;</p> <p>в) клиентура;</p> <p>г) средства массовой информации;</p> <p>д) правильного ответа нет.</p> <p>4. Структурная теория Клейнуорта Бенсона определяет развитие спроса на гостиничные услуги:</p> <p>а) структурой экономики страны;</p> <p>б) эффективностью рекламной деятельности;</p> <p>в) ростом ВВП.</p>
<p>ПК УВ-4 Способен к выполнению проектов в гостиничной деятельности</p>	<p>ПК УВ-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>1. Функция социального положения человека, нормативно одобренная модель поведения это:</p> <p>а) 1. статус;</p> <p>б) 2. роль.</p> <p>2. Какой тип конфликта характеризуется следующей ситуацией участвующие в ней стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> а) 1. конфликт цели; б) 2 конфликт взглядов: в) 3. конфликт чувств. <p>3. Сервисная деятельность строится:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) на принципах рациональной целесообразности; б) на моральных нормах взаимоподдержки; в) на дружеских связях, на привязанности и душевном расположении; г) на подчинении требованиям экономической эффективности.
<p>ПК УВ-6 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</p>	<p>1. Включает ли развитие мировой гостиничной отрасли реализацию следующих стратегий:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) глобализации гостиничного бизнеса; б) развития гостиничного продукта; в) дифференциации гостиничного продукта; г) лидерства по издержкам; д) развития новых технологий; е) франчайзинга торговых марок; ж) вертикальной интеграция предприятий в индустрии гостеприимства. <p>2. Входят ли в состав стратегии конкуренции следующие стратегии:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) лидерство по издержкам; б) стратегия дифференциации; в) стратегия фокусирования. <p>3. Включает ли формирование конкурентной стратегии следующие этапы разработки стратегии:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) информация о рынке;

		б) разработка производства продукции/услуг; в) организационные особенности и финансы.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
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	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	Практическая работа Ответьте на вопросы, указав соответствующую статью и краткую цитату ФЗ «О защите прав потребителей» <ol style="list-style-type: none"> 1. При обнаружении недостатков оказанной клиенту услуги клиент имеет право потребовать: 2. Какую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации может нести продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации? 3. Вправе ли граждане РФ объединяться с целью осуществления общественного контроля за соблюдением прав потребителей?
ПК УВ-4 Способен к	ПК УВ-4.2. Осуществляет	Практическая работа

<p>выполнению проектов в гостиничной деятельности</p>	<p>процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Ответьте на вопросы, указав соответствующую статью и краткую цитату ФЗ «О защите прав потребителей»: В течение, какого срока потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены? Какой государственный орган осуществляет надзор в области защиты прав потребителей. Через какие организации осуществляется прием жалоб потребителей? Можно ли назвать потребителем гражданина, только что вошедшего в ресторан и имеющего намерение заказать обед? При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу соответствующую.</p>
<p>ПК УВ-6 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</p>	<p>«Виктория» - небольшой отель на острове в Карибском море. В нем нет ни телевизора, ни газетного киоска, есть только один телефон. Глядя на океан с пляжа, примыкающего к отелю, гости могут видеть волны, разбивающиеся о барьерный риф, - прекрасное место для рыбалки и подводной охоты. Рекламные брошюры отеля обещают туристам отдых от стресса деловой жизни в этом тропическом раю, о прелестях которого они могут судить по фотографиям с бунгало под соломенной крышей и пальмами. Но когда гости в отзывах описывали прибытие в этот рай, указывали разительные отличия первого впечатления от образа, созданного рекламой. Отель состоял из главного корпуса (регистратура, ресторан и бар - на первом этаже, комнаты для гостей - на втором), дома для сотрудников и 12 бунгало для гостей. Водитель автобуса, доставлявшего отдыхающих, высаживал их, объясняя</p>

		<p>сложностями с парковкой, между главным 2-х этажным корпусом и домом для сотрудников (за 25м от главного корпуса). Вместо морских просторов гости по приезду вынуждены были созерцать заднюю дверь кухни, свисающие с бельевой веревки простыни и стоящую над домкратом машину. Администрация отеля не слишком заботилась о том, какое у гостей будет первое впечатление. Сами сотрудники выросли на острове и поэтому принимали морской вид как должное. Подъезд к отелю был спроектирован так, чтобы обслуживающему персоналу было удобнее переносить чемоданы гостей.</p> <p>Руководство и не задумывалось о том, что многие из гостей на острове впервые и настроены на иной прием. И поток клиентов стал уменьшаться. Необходимо было что-то предпринимать.</p> <p>Директор отеля пригласил консультанта по маркетингу и попросил совета.</p> <p>Вопросы</p> <p>Поставьте себя на место консультанта по маркетингу и подготовьте список проблем для директора отеля, в котором:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем главная проблема гостиницы? Проведите анализ сложившейся ситуации (3-4вывода). 2.Что повлияло на решения клиентов гостиницы при покупке услуг«Виктории»? 3.Что нужно сделать, чтобы не нарушать образ, созданный рекламой?. Дайте Ваши 3-4 рекомендации об улучшении имиджа гостиницы при заезде гостей.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Взаиморасположение помещений на этажах.
2. Требования к проектированию общественной части гостиниц.
3. Планировочная организация жилых этажей.
4. Планировочная организация номера гостиницы.
5. Особенности проектирования внутреннего пространства жилого номера.
6. Требования к проектированию прилегающего к гостиничному объекту земельного участка и подъездных путей.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).

- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
УК-2 Способен определять круг	УК 2.1 Определяет круг	Выбор организационно-правовой формы гостиничного предприятия.

<p>задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</p>	<p>Принципы проектирования ОСУ гостиничного предприятия. Процесс проектирования ОСУ: формирование общей структурной схемы аппарата управления; разработка состава основных служб и связей между ними; регламентация организационной структуры. Переход от целей организации к организационной структуре. Основные направления организационной структуры гостиничного предприятия: разделение труда; определение задач и обязанностей; определение ролей и взаимоотношений.</p>
<p>ПК УВ-4 Способен к выполнению проектов гостиничной деятельности</p>	<p>ПК УВ-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Процесс и основные принципы проектирования гостиничных предприятий. Этапы процесса проектирования гостиничного предприятия. Состав предпроектировочных работ: обоснование целесообразности строительства гостиничного предприятия; выбор участка; сбор исходных данных; задание на проектирование. Состав проекта: эскизный проект (техико-экономическое обоснование); проектирование предприятия; сметная документация; рабочие чертежи. Принципы, принимаемые во внимание при проектировании сооружений и зданий гостиниц. Виды проектов и их особенности. Проектирование системы управления персоналом гостиничного предприятия. Разработка требований к персоналу. Определение критериев отбора сотрудников. Подготовка профессионального гостиничного персонала. Определение форм поощрения сотрудников. Разработка и реализация кадровой</p>

		<p>политики. Квалификационные уровни должностей работников гостиничных предприятий. Разработка должностных инструкций персонала гостиницы и ресторана. Требования к оформлению и содержанию должностных инструкций. Структура должностной инструкции. Определение основных обязанностей для работников гостиницы и ресторана.</p>
<p>ПК УВ-6 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</p>	<p>Проектирование оснащения гостиничных помещений. Требования к оснащению жилых и общественных помещений. Формирование оснащения гостиничных помещений. Инженерное и техническое оборудование. Оснащение ванных комнат. Оснащение мебелью и инвентарем. Специальные требования к гостиничной мебели, предметам интерьера, качеству и эстетике. Подходы к проектированию процесса оказания услуг: системный, структурный, проблемный, процессный, эволюционный, институциональный. Особенности определения ценности услуги Ценность услуги. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКАЯ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма
(наименование)

Фонд оценочных средств

Реклама и связи с общественностью в гостиничной деятельности
(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Мустафина А.А., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол № 9.

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-9	<i>ТФ В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>	ПК УВ-9.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства ПК УВ-9.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет
ПК УВ-9	<i>ТФ В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	ПК УВ-9.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет
ПК УВ-9	<i>ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности департаментов</i>	ПК УВ-9.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

7 семестр

Этапы формирования компетенции	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции

тенций		тенции			
1 этап	МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-9	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-9	Кейс-задача №1	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-9	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7– 8 9 – 10
		макс:			
2 этап	МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-9	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7– 8 9 – 10
		ПК УВ-9	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
		ПК УВ-9	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	2 3 4 5
макс:				20	
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40	
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10	
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50	

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-9	Ответ на вопрос к зачету	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-9	ПК УВ-9.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды средств рекламы. 2. Методы анализа целевой аудитории 3. Уличная реклама: крышные установки, на транспорте, басорамамы и т.д. 4. Анализ факторов, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства

		5. Эффективность рекламы на билбордах.
	ПК УВ-9.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет	1. Этапы рекламной компании. 2. Этапы PR компании. 3. Программа продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет 4. Оценка эффективности рекламной кампании.
	ПК УВ-9.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	1. Регулирование рекламной деятельности. 2. Ошибки рекламной кампании. 3. Оценка эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства 4. Разрешительная документация для вывесок как средств рекламы.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-9	<p>ПК УВ-9.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p>	<p>1. К прямой относится реклама;</p> <p>А. Директ майл. Б. Отпечатанный проспект. В. Реклама на транспорте. Г. Реклама на месте продаж. Д. Реклама в газетах и журналах.</p> <p>2. Печатная реклама, содержащая перечень товаров и цен на них, не содержит следующих иллюстраций:</p> <p>А. Пресс-релиз. Б. Прайс-лист. В. Рекламная страничка. Г. WEB-страничка. Д. Все ответы правильные.</p> <p>3. Сегментирование рынка представляет собой:</p> <p>А. Обеспечение товара, который не вызывает сомнений, четко отличного от других, желательного места на рынке и в сознании целевых потребителей. Б. Процесс разбивки потребителей на группы, на основе расхождений в потребностях, характеристиках и/или обращении. В. Привлекательное направление маркетинговых услуг, на котором конкретная фирма может добиться конкретного преимущества. Г. Совокупность потребителей, которые одинаково реагируют на один и тот же набор побудительных стимулов маркетинга. Д. Все ответы верны.</p>
ПКУВ-9	<p>ПК УВ-9.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p>	<p>1. Сбытовая политика предприятия не включает в себя постановку следующих целей:</p> <p>А. Анализ возможных каналов распределения. Б. Анализ требований покупателей. В. Анализ сбытовых издержек. Г. Анализ конкурентов. Д. Анализ рекламных агентств.</p> <p>2. Упор или акцент в рекламе на четвертом этапе ЖЦТ делается на:</p> <p>А. Знакомство с товаром. Б. Предпочтение одной из разновидностей товара.</p>

		<p>В. Верность своей марке. Г. Выборочная реклама. Д. Все ответы верны.</p> <p>3. Товар на втором этапе ЖЦТ приобретает следующая категория покупателей: А. Массовый покупатель. Б. Новаторы. В. Ранние последователи. Г. Отстающие. Д. Консерваторы.</p>
ПКУВ-9	ПК УВ-9.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	<p>1. Наиболее простым и часто используемым методом установления рекламного бюджета является: А. В процентах от объема продаж. Б. Паритет с конкурентом. В. Метод прироста. Г. Метод соответствия целям и задачам фирмы. Д. Остаточный бюджет.</p> <p>2. Назовите правильную последовательность классического ЖЦТ: А. Рост, разработка и внедрение, зрелость, спад. Б. Разработка и внедрение, зрелость, рост, спад. В. Разработка и внедрение, рост, зрелость, спад. Г. Разработка и внедрение, спад, зрелость, рост. Д. Рост, насыщение, разработка, спад.</p> <p>3. Показатель, оценивающий возможности рынка в отношении закупок – это: А. Жизненный цикл товара. Б. Потенциальный объем сбыта товара. В. Распределение рекламных усилий. Г. Сегмент рынка. Д. Платежеспособный спрос.</p> <p>4. Какой вид рекламы должны принять фирмы на этапе зрелости ЖЦТ А. Информационная. Б. Напоминающая. В. Распродаж. Г. Увещательная. Д. Все виды.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ-9	ПК УВ-9.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	<p>Практическое задание к Лекции 3 Сделать фото любого билборда в городе, сделать оценку эффективности билборда по заданным критериям.</p> <p>Кейс по теме 3 Кейс 1. Принятый на работу в туристическую фирму «Атлант» менеджером по маркетингу Николай Сташевский установил, что в офис фирмы беспрерывно звонят потенциальные клиенты и задают примерно одни и те же вопросы. Ответами на эти вопросы занимается значительное число работников фирмы. Николаю Сташевскому пришла идея сократить число указанных работников благодаря использованию современных информационных технологий. Естественно, считал он, не должны быть ущемлены интересы, как фирмы, так и клиентов. Более того, эти отношения должны получить дальнейшее развитие. Что вы посоветуете Николаю Сташевскому?</p> <p>Кейс 2. Проанализируйте цветовое решение образцов рекламы и определите его коммуникационную эффективность. Проанализируйте композиционное и иллюстративное решения рекламных обращений, предоставленных преподавателем и определите их коммуникационную эффективность.</p> <p>Сделайте подборку рекламных обращений различных форматов одного рекламодателя и проанализируйте как используются элементы фирменного стиля на</p>

	<p>ПК УВ-9.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p>	<p>различных носителях</p> <p>Практическая работа к лекции 7: Составьте план рекламной кампании для продвижения одного из следующих объектов: произвольная компания из сферы услуг, Поволжская государственная академия физкультуры, спорта и туризма, г.Казань, Республика Татарстан. Необходимо разработать кампанию в разрезе следующих этапов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установление целей 2. Исследование потенциальных потребителей (сегмент рекламной кампании) и описание потребительского поведения 3. Определение бюджета 4. Выбор средств рекламы 5. Создание рекламных объявлений 6. Выбор времени рекламы 7. Оценка эффективности <p>Кейс 1. Проводимые сотрудниками парфюмерных секций магазинов и бутиков наблюдения за покупателями мужского парфюма установили, что наиболее часто его покупают женщины. Мужчины очень редко сами выбирают для себя парфюм. Как можно объяснить такой факт и как его можно использовать при реализации маркетинга производителей и Продавцами парфюма?</p> <p>Кейс 2. Вы, наверное, смотрели по телевидению видеоролик, рекламирующий моющую жидкость Fairy. Основная идея этого ролика показать, что использование Fairy позволяет чисто вымыть посуду в гораздо большем количестве, чем это можно сделать с использованием в одинаковых количествах других подобных моющих средств, не указывая конкретно, каких именно. Данные преимущества демонстрируются путем сравнения длинного ряда вымытой посуды с использованием Fairy и существенно меньшего ряда посуды, вымытой с использованием других моющих средств. Почему, на ваш взгляд, так</p>
--	--	--

		поступает рекламодатель. Какую маркетинговую задачу он таким образом решает? Вспомните другие подобные ролики, решающие аналогичную задачу.
ПКУВ-9	ПК УВ-9.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	Практическая работа к лекции 2: Ответить на вопросы по ФЗ «О рекламе», сделав ссылку на соответствующий пункт и статью: 1. Распространяется ли действие закона на политическую агитацию? 2. Какая реклама относится к социальной? 3. Допускается ли реклама БАДов? 4. Разрешена ли реклама петард? 5. Разрешается ли в рекламе убеждать людей подписывать согласие на забор органов после смерти в целях трансплантологии при соответствующей стимулирующей денежной поддержке? Если разрешается, то к какому виду рекламы она относится? 6. Разрешается ли реклама динамита? 7. Разрешается ли использовать в рекламе водительских прав использовать несовершеннолетних? 8. Можно ли показать в рекламном ролике детей на верхнем этаже горящего здания с последующим их прыжком на парашюте? 9. Разрешено ли в рекламе стимулировать детей, чтобы они убедили родителей или других лиц приобрести рекламируемый товар?

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия.
2. Рекламные мероприятия в отельном бизнесе.
3. Мероприятия событийного характера в отеле.
4. Характеристика современного рекламного процесса в социально-культурном сервисе и туризме.
5. Элементы брендинга. Атрибуты и пирамида бренда
6. Эффективная реклама в индустрии гостеприимства.
7. Особенности рекламы в социально-культурном сервисе и туризме.
8. Организация рекламных шоу в отельном бизнесе
9. Социальная реклама как эффективный инструмент социальной политики

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

- Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше
- Бумага: формат - А4
- Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
- Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и

		уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-9	ПК УВ-9.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функции рекламы 2. Основания для классификации рекламы 3. Приоритеты в рекламе 4. История развития зарубежной рекламы 5. История развития рекламной деятельности в России 6. Направления критики рекламы 7. Модель AIDA
ПКУВ-9	ПК УВ-9.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рекламные стратегии рационалистического типа 2. Рекламные стратегии проекционного типа. 3. Сущность комплексного планирования рекламной кампании 4. Медиапланирование 5. Типы графиков размещения рекламной информации 6. Факторы, влияющие на выбор каналов рекламной информации 7. Методы привлечения внимания к рекламе

		8. Современные рекламные технологии 9. Способы оценки эффективности рекламы
ПКУВ-9	ПК УВ-9.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	1. Правовые аспекты рекламной деятельности в России 2. Международный кодекс рекламной практики 3. Понятие ненадлежащей, недостоверной, неэтичной рекламы 4. Правовое регулирование рекламы в СКС и туризме 5. Стандарты рекламы и маркетинга в Интернете 6. Принципы формирования и методы расчета рекламного бюджета 7. История социальной рекламы 8. Преимущества и проблемы социальной рекламы 9. Показатели эффективности социальной рекламы

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий	Студент глубоко изучил учебный

	(Отлично)	материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	-----------	--

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Организация гостиничных услуг»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Организация гостиничных услуг»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Матасова А.К., ст. преподаватель
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019года
Протокол № 9

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
<p>ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p><i>ТФ В/01.6</i> <i>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i> <i>(Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса)</i></p>	<p>ПК УВ-1.1. <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.</i></p>
<p>ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>		<p>ПК УВ-2.1. <i>Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i> ПК УВ-2.2. <i>Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i></p>
<p>ПК УВ-5 Способен обеспечить организацию процессов обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса и запросами потребителей</p>		<p>ПК УВ-5.1. <i>Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i> ПК УВ-5.2. <i>Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов</i></p>

		<i>практическую деятельность организации сферы гостеприимства</i>
--	--	---

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

6-7 семестр

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-1 ПК УВ -2 ПК УВ-5	Практическая работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7– 8 9 – 10
	ПК УВ-1 ПК УВ -2 ПК УВ-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7– 8 9 – 10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-1 ПК УВ -2 ПК УВ-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7– 8 9 – 10
	ПК УВ-1 ПК УВ -2 ПК УВ-5	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7– 8 9 – 10

макс:	20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:	40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:	10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:	50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
<i>ПК УВ-1</i> <i>ПК УВ -2</i> <i>ПК УВ-5</i>	Выполнение тестовых заданий к зачету/или ответ на вопрос к экзамену, зачету	— не аттестован	0 – 14
		— низкий	15 – 32
		— средний	33 – 42
		— высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

При итоговом оценивании сформированности компетенций **на экзамене** для перевода оценки

из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПК УВ-1	ПК УВ-1.1. <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.</i>	1. Виды гостиниц и их характеристика (с примерами действующих гостиниц в различных макрогеографических территориях и территории Российской Федерации). 2. Участники классификации гостиниц.
ПК УВ-2	ПК УВ-2.1. <i>Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i> ПК УВ-2.2. <i>Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i>	3. Порядок классификации гостиниц. 4. Порядок проведения экспертной оценки гостиниц. 5. Экспертная оценка гостиницы с количеством номеров 50 и менее. 6. Порядок проведения экспертной оценки курортных отелей. 7. Порядок проведения экспертной оценки гостиницы, находящейся

<p>ПК УВ-5</p>	<p>ПК УВ-5.1. <i>Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i></p> <p>ПК УВ-5.2. <i>Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства</i></p>	<p>в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.</p> <p>8. Порядок проведения экспертной оценки гостиницы, расположенные в зданиях, являющихся объектами культурного наследия или расположенных на территории исторического поселения.</p> <p>9. Порядок проведения экспертной оценки апартаментов.</p> <p>10. Порядок проведения экспертной оценки домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средства размещения.</p> <p>11. Требования к номерам определенной категории и их характеристика (разные категории номеров с разной категории отелей) (по этому вопросу будет вовлечено несколько человек).</p>
-----------------------	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные

		вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы		
ПК УВ-1	ПК УВ-1.1. <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.</i>	Задание. Практическая работа к лекции 1 На основе характеристики деятельности гостиничного предприятия определить: 1. Структуру управления гостиничным предприятием. 2. Перечень функциональных подразделений гостиничного предприятия. 3. Перечень предоставляемых гостиничных услуг.		
	ПК УВ-2	ПК УВ-2.1. <i>Осуществляет координацию и контроль деятельности департамента</i>	Задание. Практическая работа к лекции 3 Определить перечень основных, дополнительных, сопутствующих услуг в коллективных средствах размещения.	
		Название коллективного средства размещения, его категория	Основные услуги	Дополнительные услуги
		5*		
		4*		

	<p>в (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК УВ-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</p>	3*													
		2*													
		Хостел													
		<p>ПК УВ-5</p> <p>ПК УВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</p> <p>ПК УВ-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность</p>													
		<p>Практическое занятие к лекции 7</p> <p>Задание. Представить характеристику по организации дополнительных платных услуг в гостинце.</p>													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Наименование услуги</th> <th>Характеристика услуги</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Коммунально- бытовые услуги</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Транспортные услуги гостинцы</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Торговые услуги гостиницы</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Бизнес-центры и конференц залы</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Наименование услуги	Характеристика услуги	Коммунально- бытовые услуги		Транспортные услуги гостинцы		Торговые услуги гостиницы		Бизнес-центры и конференц залы	
Наименование услуги	Характеристика услуги														
Коммунально- бытовые услуги															
Транспортные услуги гостинцы															
Торговые услуги гостиницы															
Бизнес-центры и конференц залы															

	<i>организации сферы гостеприимств а</i>	
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура.
2. Виды систем управления гостиничным предприятием
3. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.
4. Жизнедеятельность гостиничного предприятия
5. Формы обслуживания в гостинице.
6. Стандарты обслуживания в гостеприимстве.
7. Операционный процесс обслуживания.
8. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе.
9. Правила и стандарты общения персонала с клиентами.
10. Особенности обслуживания VIP -гостей предприятия гостеприимства
11. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями
12. Организация работы с жалобами и замечаниями клиентов.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше • Бумага: формат - А4 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см. • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны

дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовки. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ-1	ПК УВ-1.1. <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расскажите об истории развития индустрии гостеприимства в Европе. 2. Эволюция американской индустрии гостеприимства. 3. Развитие ресторанной индустрии в Европе и Северной Америке.
ПК УВ-2	<p>ПК УВ-2.1. <i>Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i></p> <p>ПК УВ-2.2. <i>Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба приема и размещения. Состав и функции службы. 2. Работа контактных служб гостиничного предприятия. Служба консьержей. 3. Работа контактных служб гостиничного предприятия. 4. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Структура функции службы.
ПК УВ-5	<p>ПК УВ-5.1. <i>Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i></p> <p>ПК УВ-5.2. <i>Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Эволюция системы классификации гостиничных предприятий в РФ. 2. Расскажите о стандартах поведения работников гостиничного бизнеса. 3. Конфликтные ситуации и их разрешение в гостинице.

	<i>регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства</i>	<p>4. Психотипы конфликтных посетителей.</p> <p>5. Расскажите о способах бронирования номеров.</p>
--	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Профессиональная этика в гостиничной деятельности»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Профессиональная этика в гостиничной деятельности»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

*Гусарова Валерия Юрьевна, к.э.н, доцент,
Половникова Алёна Вячеславовна, ст.преп*

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол №9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
УК-5	<i>ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса)</i>	УК 5.1. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач
ПК УВ-5		ПК УВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства ПК УВ-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	УК-5 ПК УВ-5	Контрольная работа № 1	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10

	УК-5 ПК УВ-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	УК-5 ПК УВ-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	УК-5 ПК УВ-5	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		УК-5 ПК УВ-5	Ответ на билет к экзамену
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее

	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
УК-5 ПК УВ-5	УК 5.1.Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач ПК УВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства ПК УВ-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства	Разработать профессионально-этический кодекс сотрудника гостиницы (с учётом индикаторов компетенций).

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Доклад на заданную тему (УК-5, ПКУВ-5) Темы докладов (презентаций)

1. Основные правила служебного этикета (правила приветствия, представлений, знакомств и др.)
2. Служебный этикет и деловое общение.
3. Виды и формы, принципы, правила, стратегия и тактика делового общения.
4. Полемика, дискуссия, спор.
5. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций

Требования к оформлению презентаций для доклада:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок-схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.	Не аттестован (Неудовлетворительно)
	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются	Низкий (Удовлетвори

	<p>информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	<p>тельно)</p>
	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	<p>Средний (Хорошо)</p>
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p>	<p>Высокий (Отлично)</p>

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
-------------------------	-----------------------	---------

ПКУВ-5	<p>ПК УВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</p> <p>ПК УВ-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства</p>	<p>Деловые письма. Этикет делового письма. Образцы деловой переписки. Составить Письмо-напоминание, Письмо-просьбу, Информационное письмо, Письмо-приглашение, Благодарственное письмо, Сопроводительное письмо.</p>
	<p>УК 5.1. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения,</p>	<p>Разработать рекомендации по протокольной практике ведения переговоров и организации основных мероприятий.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий	Студент глубоко изучил учебный материал;

	(Удовлетворительно)	заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Курортная инфраструктура гостиничного рынка»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Курортная инфраструктура гостиничного рынка»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Матасова А.К., ст. преподаватель
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019года
Протокол № 9

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-6 СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ МОНИТОРИНГ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ РЫНКА УСЛУГ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА	<i>ТФ В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса)</i>	<i>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности. ПК УВ -6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества ПК УВ - 6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего

изучения дисциплины

1 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-6	Контрольная работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ-6	Контрольная работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-6	Выполнение тестовых заданий к зачёту/или ответ на вопрос к зачёту	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности	Уровни сформированности
--	-------------------------

компетенций	компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины	не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При промежуточной аттестации **на зачете** оценки из 100-балльной системы переводятся в традиционную согласно таблице перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка
50 и менее	Не зачтено
51 – 100	Зачтено

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПК УВ-6	<i>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности. ПК УВ-6.2. Организует изучение удовлетворенности</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Плюсы лечения в местных санаториях-профилакториях. 2. Лечебно-оздоровительный процесс на курорте, методы, принципы, особенности. 3. Преформированные физические факторы, механизм действия механических факторов. 4. Курортное дело и курортология, основные задачи и направления. 5. Особенности организации курортного дела в России и за рубежом. 6. Классификация курортных

	<p><i>и лояльности потребителей, мониторинг качества ПК УВ - 6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p>	<p>факторов, механизм их лечебно-оздоровительного действия.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК УВ-6	<p><i>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</i></p> <p><i>ПК УВ -6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества</i></p> <p><i>ПК УВ - 6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p>	<p>Основными средствами физиопрофилактики являются</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ультрафиолетовые облучения b) ингаляции фитонцидов c) контрастные ванны d) души e) все перечисленное <p>2. Организация первичной физиопрофилактики предусматривает наличие</p> <ul style="list-style-type: none"> a) фотария b) ингалятория c) водолечебного отделения d) всего перечисленного e) только a) и b) <p>3.Организация вторичной физиопрофилактики предусматривает наличие</p> <ul style="list-style-type: none"> a) электросветолечебного отделения b) водолечебного отделения c) теплолечения d) всего перечисленного e) только b) <p>4. К учреждениям профилактического типа относятся</p> <ul style="list-style-type: none"> a) санатории b) санаторий-профилакторий c) туристические базы d) пансионаты e) верно a) и b) <p>5. Минимальными показателями минерализации минеральных вод для наружного воздействия является содержание</p>

		<p>неорганических солей в количестве</p> <p>a) 1 г/л b) 2 г/л c) 5 г/л d) 10 г/л e) 15 г/л</p> <p>6. Физиопрофилактика рахита у детей и подростков включает назначение</p> <p>a) общих ультрафиолетовых облучений b) соляных ванн c) массажа и лечебной гимнастики d) всего перечисленного</p> <p>только a) и c)</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее</p> <p>51% – 65 %</p> <p>66 % – 84%</p> <p>85% – 100%</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК УВ-6	<p><i>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</i></p> <p><i>ПК УВ -6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества</i></p>	<p>Практическая работа к лекции 8: Тема Преформированные и редкие лечебные курортные факторы.</p> <p>Вопросы для обсуждения и подготовки презентаций.</p> <p>1. Искусственные физические факторы, применяемые в курортной лечебной практике.</p> <p>Методы лечебного применения электромагнитных полей и излучений.</p> <p>Методы лечебного применения механических факторов.</p> <p>Лечебные физические факторы термической и водной природы (Гидротерапия, Бани, Криотерапия,</p>

	<p><i>ПК УВ - 6.3.</i> <i>Осуществляет</i> <i>нахождение требуемой</i> <i>научной информации в</i> <i>глобальных</i> <i>информационных сетях и</i> <i>других источниках</i> <i>профессиональной</i> <i>информации в избранной</i> <i>сфере профессиональной</i> <i>деятельности</i></p>	<p>Парафинотерапия, Озокеритотерапия). 2. Применение редких и нетрадиционных методов оздоровления. Практическая работа к лекции 3: Тема Санаторно-курортные комплексы республики Татарстан (на примере санатория). Вопросы для обсуждения и подготовки презентаций: 1. Месторасположение санатория. 2. Материально-техническая база санатория. 3. Лечебный профиль санатория. 4. Методы лечения, применяемые на санатории. 5. Перспективы развития санатория.</p>
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно

		применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.
--	--	---

Темы рефератов и презентаций

1. Зарождение и развитие курортов.
2. Зарождение и развитие курортов в России.
3. История развития санаторно-курортного дела в советский период.
4. Учреждения лечебно-оздоровительного отдыха на курортах.
5. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
6. Лечебные минеральные воды.
7. Лечебные грязи.
8. Климатотерапия.

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

- Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше
- Бумага: формат - А4
- Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
- Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны

дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовки. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ-6	<p><i>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</i></p> <p><i>ПК УВ -6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества</i></p> <p><i>ПК УВ - 6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зона I. Европейский Север России. Характеристика зоны, районы, курорты. 2. Типы и виды рекреационно-реабилитационных учреждений. 3. Зона II. Центр России. Характеристика зоны, районы, курорты. 4. Зона III. Юг России. Характеристика зоны, районы, курорты. 5. Основные службы санаторно-курортных учреждений. 6. Развитие курортного дела в дореволюционной России. 7. Советский этап развития курортного дела. 8. Современный этап развития курортного дела, характеристика, особенности. 9. Курортно-рекреационные ресурсы, свойства, происхождение, назначение. 10. Природные лечебные ресурсы Российской Федерации, понятия особенности.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные

		вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«География мирового гостиничного рынка»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«География мирового гостиничного рынка»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Соломина Ирина Сергеевна, старший преподаватель
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК-6	<p><i>ПС 33.007, В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i></p> <p><i>ПС 33.008 В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</i></p>	<p>ПК-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</p> <p>ПК-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК-6	Тестирование	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
				9 – 10

			высокий	
	ПК-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК-6	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПК-6	Устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
		– не аттестован	0 – 14
ПК-6	Тестирование	– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
		макс: 50 баллов	

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций
--	-------------------------------------

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПК-6	ПК-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере	1. История создания рынка гостиничных услуг. 2. Роль ведущих отелей в развитии гостиничного хозяйства. 3. Средство размещения, как объект мировой индустрии гостеприимства. 4. Характеристика рынка гостиничных услуг в мире. 5. Основные модели гостеприимства.

	<p>деятельности. ПК-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>	<p>6. Основные гостиничные объединения и принципы их организации. 7. Характеристика средств размещения Американского региона. 8. Характеристика гостиничного дела Европейского региона. 9. Ведущие гостиничные группы Азиатского региона. 10. Характеристика гостиничного дела Ближневосточного и Африканского регионов.</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК-6	<p>ПК-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</p> <p>ПК-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>	<p>1. К тенденциям развития предприятий индустрии гостеприимства, получившим развитие в последние десятилетия относят</p> <p>а) образование международных гостиничных и ресторанных сетей; б) развитие сети малых отелей; в) внедрений компьютерных технологий; г) появление экоотелей; г) все выше перечисленное.</p> <p>2. Сеть элитных отелей Хилтон была основана в:</p> <p>а) 1919 году б) 1928 году в) 1930 году г) 1932 году</p> <p>3. В гостиничную цепь Kempinski входят отели:</p> <p>а) «5» звезд, б) «3» звезды в) «2» звезды г) «1» звезда</p> <p>4. Какие услуги для своих клиентов впервые предложил основоположник компании Holiday Inns Кеммон Вилсон:</p> <p>а) ремонт и обслуживание автомашин б) бесплатное обслуживание для детей в) доставку багажа в номер г) скидки богатым клиентам д) королевскую кровать в номере</p> <p>5. В какой стране распространена система «корон, лун и ключей» при классификации средств размещения:</p> <p>а) Великобритании б) Италии; в) России; г) Франции; д) Тунисе</p> <p>6. К специализированным средствам размещения относятся:</p>

		<p>а) гостиницы квартирного типа б) клубы с проживанием (клубы-отели); в) туристские приюты, стоянки и др.; г) гостиницы (отели); д) меблированные комнаты; е) общежития</p> <p>7. Средства размещения, обслуживающие любой контингент в условиях кратковременной остановки или</p> <p>внештатной ситуации - это:</p> <p>а) бизнес-отели б) транзитные гостиницы в) пансионаты для отдыха г) апарт-отели</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ПК-6</i>	<p>ПК-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</p> <p>ПК-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в</p>	<p>1. Практическое задание. Гостиничный продукт. Сформулируйте содержание элементов гостиничного продукта и приведите конкретный пример из международной гостиничной практики с объяснением. Элементы гостиничного продукта: ядро, ожидаемый продукт, расширенный продукт, потенциальный продукт.</p> <p>2. Практическое задание. Виды инноваций в индустрии гостеприимства. Привести примеры инноваций в гостиничном бизнесе, появившихся на международном рынке гостиничных услуг в последнем</p>

	<p>глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>	<p>полугодии. Дать им характеристику по основным классификационным признакам.</p> <p>3. Практическое задание. Кейс.</p> <p>Особенности продвижения гостиничного продукта</p> <p>Проблема.</p> <p>Многие гостиницы заманивают клиентов скидками, другие считают этот путь тупиковым и делают ставку на высокий уровень сервиса.</p> <p>Опытные гостиницы предлагают множество дополнительных услуг.</p> <p>Задание.</p> <p>Разработайте перечень минимум из пяти дополнительных услуг для повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия, наметьте технологию их внедрения.</p> <p>4. Практическое задание.</p> <p>Международные стандарты обслуживания клиентов гостиничного предприятия.</p> <p>Разработайте модель поведения сотрудников сетевого гостиничного предприятия «Yes, I can!»</p> <p>Содержание задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте основные требования к персоналу контактной зоны предприятия. 2. Составьте схему влияния: <ol style="list-style-type: none"> а. профессиональной этики на процесс обслуживания гостя; б. корпоративной культуры на качество контактных взаимодействий. 3. Перечислите способы реагирования в конфликтных ситуациях. 4. Разработайте технологию поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях. 5. Представьте сценарии исправления проблемной ситуации.
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Задание выполняется в малых группах по 4-5 чел.
- 1 Программы лояльности клиентов к гостиничному продукту (на примере конкретного американского
- 2 Ведущие отели Центральной и Южной Америки: история, проблемы и перспективы развития
- 3 Специфика гостиничного бизнеса США
- 4 Ведущие отели Карибского региона: история, проблемы и перспективы развития
- 5 Ведущие европейские гостиничные бренды, их развитие на современном этапе
- 6 Программы лояльности клиентов к гостиничному продукту (на примере конкретного европейского
- 7 бренда).

- 8 Ведущие отели Южной Европы: история, специфика и перспективы развития.
- 9 Ведущие отели Центральной Европы: история, специфика и перспективы развития
- 10 Ведущие отели Восточной Европы: история и перспективы развития.
- 11 Специфика, история развития, проблемы и перспективы гостиничного бизнеса в России
- 12 Специфика развития гостиничного бизнеса в Северо-Восточной Азии (на примере конкретных стран)
- 13 Специфика развития гостиничного бизнеса в Юго-Восточной Азии (на примере конкретных стран)
- 14 Ведущие отели Южной Азии: проблемы и перспективы развития
- 15 Уровень развития рынка гостиничных услуг в Африке
- 16 Ближний Восток - жемчужина гостиничного дела
- 17 Перспективы развития международных клубных отелей
- 18 Инновационные технологии и современные тенденции рынка гостиничных услуг
- 19 Проблемы эксплуатации и развития международных специализированных средств размещения по предоставлению услуг для молодежи
20. Экологические программы обслуживания клиентов в отелях

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 18 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно,

		что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК-6.	<p>ПК-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</p> <p>ПК-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных</p>	<p>1 Современная индустрия гостеприимства: характеристика и перспективы развития</p> <p>2 Исторические этапы развития гостеприимства, их характеристика</p> <p>3 Перспективы развития международных гостиничных цепей в посткризисный период.</p> <p>4 Ведущие отельеры Западной Европы: профессиональное становление и влияние на развитие индустрии гостеприимства</p> <p>5 Ведущие отельеры Америки: профессиональное становление и влияние на развитие индустрии гостеприимства</p> <p>6 Гостиничная услуга: содержание и специфика, характеристика потребителей. Уникальные и необычные услуги мира.</p> <p>7 Гостиничный продукт: определение и свойства, отличие его от туристской услуги</p>

	<p>сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>	<p>8 Классификация коллективных средств размещения по местоположению, времени функционирования, назначению и уровню комфорта. 9 Роль специализированных средств размещения в развитии гостиничной индустрии. Целевая аудитория и обзор специализированных отелей в мире. 10 Ведущие санаторно-курортные отели Европы и мира. 11 Основные модели организации гостиничного дела 12 Особенности управления независимым гостиничным предприятием 13 Контракт на управление в гостиничном бизнесе: основные компоненты и принципы 14 Франчайзинг в индустрии гостеприимства: условия, основные правила и примеры 15 Специфика формирования и развития гостиничного бизнеса в Американском регионе 16 Ведущие американские гостиничные бренды, их развитие на современном этапе</p>
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Бизнес-планирование в гостиничной деятельности»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Бизнес-планирование в гостиничной деятельности»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС:

Пережогина О.Н., к.э.н, доцент,

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-3	<i>ТФ В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>	<i>ПК УВ-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</i>
ПК УВ-4		<i>ПК УВ-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности</i>
ПК УВ-6		<i>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	Уровни сформированности компетенции	
			не аттестован	низкий средний
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК-УВ-6	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5– 6
			средний	7 – 8

			высокий	9 – 10
	ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК-УВ-6	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК-УВ-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ-3, ПК УВ-4, ПК-УВ-6	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5– 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

**Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной
аттестации**

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
<i>ПК УВ-3</i> <i>ПК УВ-4</i> <i>ПК УВ-6</i>	Ответ на экзамене	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего
контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
-------------------------	-----------------------	---------------------

<p>ПК УВ-3 ПК УВ-4 ПК УВ-6</p>	<p>ПК УВ-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p> <p>ПК УВ-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</p>	<p>Разработать бизнес-план (состоит из следующих разделов): резюме (введение) общее описание фирмы ; продукция и услуги; маркетинг-план; производственный план; управление и организация; капитал и юридическая форма фирмы; финансовый план.</p> <p>Практические задания:</p> <p>1. Определитесь, какой именно продукт вы готовы предложить покупателю. Опишите его особенность, отличие от подобных предложений, уже существующих на рынке. Это могут быть его качественные характеристики, или ценовая политика, или особый метод продвижения к покупателю, дополнительные услуги. В этом же разделе укажите количество товара, которые вы сможете предложить за какой-либо период времени (например, за месяц).</p> <p>2. После того, как продукт приобрел четкие очертания, нужно выделить круг ваших потенциальных клиентов. Подумайте, кто будет покупать ваш продукт. Составьте портрет вашего покупателя: где он находится, каков уровень его дохода, почему он будет покупать ваш продукт, какое количество он сможет приобрести.</p> <p>3. Приглядитесь к своим конкурентам: какие у них преимущества перед вами. Учтите тот факт, что ваши потенциальные покупатели в данный момент уже пользуются аналогичными товарами ваших конкурентов. Какие методы вы сможете применить, чтобы привлечь их внимание к своей продукции?</p>
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.

	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы докладов (ПКУВ-3, ПКУВ-4, ПКУВ-4)

1. Планирование и организация бизнес-процессов в условиях рыночных отношений.
2. Виды (классификация) бизнес-планов.
3. Методы бизнес-планирования.
4. Рекомендации по написанию бизнес-плана.
5. Общая структура бизнес-плана.
6. Резюме бизнес-плана.
7. Описание предприятия, его окружение.

Требования к оформлению презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Доклад на заданную тему	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Не использованы информационные технологии (Power Point). В представленной информации имеются ошибки. Нет ответов на заданные вопросы. Коммуникативные навыки не демонстрируются или их уровень очень низкий.	Не аттестован (Неудовлетворительно)
	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин. Используются информационные технологии, но качество презентации низкое: отсутствует наглядность и логика изложения информация, восприятие информации затруднено. В	Низкий (Удовлетворительно)

	<p>представленной информации имеются ошибки. Ответы на заданные вопросы вызывают затруднение и/или отвечает только на элементарные вопросы. Демонстрирует достаточные для восприятия информации коммуникативные навыки.</p>	
	<p>Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии (Power Point), удовлетворительное качество презентации: материал изложен ясно и логично, достаточный уровень наглядности для восприятия информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживая внимание аудитории</p>	<p>Средний (Хорошо)</p>
	<p>Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Качество презентации: высокий уровень наглядности и логика изложения материала способствуют эффективному восприятию информации. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Отвечает на вопросы полно, с приведением примеров и/или пояснений. Демонстрирует высокий уровень коммуникативных навыков, удерживает внимание аудитории и вызывает положительную эмоциональную реакцию слушателей доклада.</p>	<p>Высокий (Отлично)</p>

Тестирование

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
-------------------------	-----------------------	------------------

<p>ПК УВ-3 ПК УВ-4 ПК УВ-65</p>	<p>ПК УВ-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности ПК УВ-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</p>	<p>1. Бизнес -план это: а) Набор мероприятий, предусматривающий последовательность, сроки выполнения работ и исполнителей. Является частью перспективного плана. б) Документ, предназначенный для детализации и обоснования приемлемости стратегических изменений в бизнесе, связанных с затратами инвестиционных ресурсов в) Документ, предназначенный для детализации и обоснования приемлемости отдельных стратегических изменений в бизнесе 2.Выделите три основные причины, почему необходимо планировать бизнес? а) Бизнес-планирование - обдумывание идеи б) Бизнес-план - рабочий инструмент для принятия решения, контроля и управления в) Бизнес-план - способ сообщения идей заинтересованным инвесторам г) Бизнес-план - средство для получения денег д) Бизнес-план - средство для получения льгот 4.Адресаты бизнес -плана это: А)Собственники предприятия Б) Менеджмент В) Потенциальные партнеры и инвесторы Г) Кредиторы Д)Весь персонал предприятия 5.Каковы основные требования к бизнес-планированию, разработанные мировой практикой? А)полнота, доказательность, Б) комплексность, перспективность, В) гибкость, понятность, Г) компактность; Д) все ответы верны.</p>
---	---	--

Контрольная работа

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Задание
-------------------------	-----------------------	---------

<p>ПК УВ-3 ПК УВ-4 ПК УВ-6</p>	<p>ПК УВ-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p> <p>ПК УВ-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</p>	<p>Задание</p> <p>1. Необходимо заполнить таблицу 1., согласно выбранного объекта исследования</p> <p>2. Описать отрасль, в которой функционирует выбранный объект исследования.</p> <p>3. Провести анализ внутренней и внешней среды</p> <p>Описание предприятия и отрасли</p> <p>Цель: показать и доказать реальность предпринимательского начинания путем описания формы практических действий с учетом реальной ситуации в выбранной области. В этом разделе должны четко и кратко объяснить два основных момента:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Что представляет собой предприятие как средство получения прибыли? • На чем будет базироваться его успешная деятельность. <p>Примерное содержание данного раздела бизнес-плана приведено в таблице.</p>
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ-3 ПК УВ-4 ПК УВ-6	<p>ПК УВ-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p> <p>ПК УВ-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Риски проекта, их минимизация и правовое обеспечение. 2. Календарный план реализации инвестиционного проекта. 3. Приложения к бизнес-плану. 4. Государственная поддержка малого и среднего предпринимательства. 5. Зарубежный опыт разработки бизнес-плана. 6. Формы и источники финансирования проекта. 7. Источники формирования бизнес-идеи нового предприятия или нового продукта. 8. Этапы разработки нового продукта. 9. Факторы, определяющие особенности разработки бизнес-плана нового предприятия. 10. Цели и задачи разработки бизнес-плана нового предприятия или нового продукта.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний	Студент твердо знает учебный материал;

	(Хорошо)	отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины / практики

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма

Фонд оценочных средств

_____ Управление персоналом в сфере гостеприимства _____
(наименование дисциплины / практики в соответствии с учебным планом)
Направление подготовки: _____ 43.03.03 Гостиничное дело _____

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): _____ Гостиничная деятельность _____
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: _____ очная _____
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: _____ Мустафина А.А. к.э.н., доцент _____
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол № 9.

Казань-2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-1	<i>ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса)</i>	<i>ПКУВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</i>
ПК УВ-5	<i>ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса)</i> <i>ТФ В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>	<i>ПКУВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i> <i>ПК УВ-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства</i>
ПК УВ-2	<i>ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса)</i>	<i>ПКУВ-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине

оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

5 семестр

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	<i>ПК УВ-1 ПК УВ-5 ПК УВ-2</i>	Практическая работа № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	<i>ПК УВ-1 ПК УВ-5 ПК УВ-2</i>	Кейс-задача № 1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	<i>ПК УВ-1 ПК УВ-5 ПК УВ-2</i>	Доклад на заданную тему		
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	<i>ПК УВ-1 ПК УВ-5 ПК УВ-2</i>	Практическая работа № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	<i>ПК УВ-1 ПК УВ-5 ПК УВ-2</i>	Кейс-задача № 2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	<i>ПК УВ-1 ПК УВ-5 ПК УВ-2</i>	Доклад на заданную тему		
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
<i>ПК УВ-1 ПК УВ-5 ПК УВ-2</i>	Выполнение тестовых заданий к экзамену/зачету, или ответ на вопрос к экзамену (зачету)	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПК УВ-1	<i>ПКУВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ организационных структур в организациях сферы гостеприимства. 2. Организация системы управления персоналом 3. Правовое обеспечение системы управления персоналом. 4. Функциональная и штатная структуры системы управления персоналом. 5. Рольевая и социальная структура управления персоналом 6. Количество уровней компетенции 7. Профили компетенций конкретных должностей
ПК УВ-5	<i>ПКУВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внедрение внутренней системы оценки персонала в компании сферы гостеприимства 2. Направления деятельности по управлению персоналом организации могут быть использованы данные, полученные о сотрудниках в результате проведения оценочных мероприятий 3. Работы по внедрению системы оценки могут быть привлечены внутренние сотрудники организации, чья деятельность напрямую не связана с управлением персонала (например, сотрудники из числа специалистов по основным направлениям деятельности организации) 4. Система критериев оценки после проведения пилотажной оценки в организации сферы гостеприимства
ПК УВ-2	<i>ПК УВ-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проектирование организационной культуры 2. Исследование мотивации 3. Система стимулирование труда в сфере гостеприимства 4. Формирование кадрового резерва в сфере гостеприимства 5. Адаптация персонала в сфере гостеприимства 6. Управление персоналом в условиях кризиса 7. Подходы существуют к разработке модели компетенций 5. Методы для сбора информации о характере выполняемой сотрудниками работы целесообразно применять при разработке компетенций
ПК УВ-1	<i>ПКУВ-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ошибки и недочеты при создании модели компетенций в сфере гостеприимства 2. Компетенции для конкретной должности в сфере гостеприимства 3. Особенности проведения оценки сотрудников по компетенциям в сфере гостеприимства 4. Мониторинга системы оценки персонала в сфере

	<i>департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</i>	гостеприимства 5. Основные ресурсы, необходимые для осуществления процесса внедрения системы оценки в организации
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<i>ПК УВ-1</i>	<i>ПКУВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных</i>	1. Совокупность личных и социальных отношений, никак не определяемых формальной организацией, возникающих спонтанно как результат взаимодействия сотрудников, это (выберите правильный вариант): а) временная группа; б) долговременная группа; в) команда; г) неформальная группа. 2. Малая группа, обладающая высоким уровнем сплоченности, имеющая общую цель, которую разделяет каждый из ее членов, групповые нормы и традиции это (выберите правильный вариант):

	<i>ресурсах и персонале.</i>	<p>а) временная группа; б) долговременная группа; в) команда; г) неформальная группа.</p> <p>3. Отнесите перечисленные характеристики <i>а</i>, <i>б</i> формальных и неформальных групп в соответствующие колонки <i>I, II</i>; 1) <i>а</i> неофициальные; <i>б</i> официальные; 2) <i>а</i> делегируется руководством; <i>б</i> исходит от группы; 3) <i>а</i> правила; <i>б</i> нормы.</p>
<i>ПК УВ-5</i>	<i>ПКУВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i>	<p>1. Позиция или место личности в обществе или группе, связанные с определенными правами и обязанностями это: а) статус; б) роль.</p> <p>2. Функция социального положения человека, норматив но одобренная модель поведения это: а) статус; б) роль.</p> <p>3. Изменение поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы, возникающее из конфликта между мнением индивида и мнением группы это: а) конформизм; б) групповая поляризация; в) сплоченность группы.</p>
<i>ПК УВ-2</i>	<i>ПК УВ-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства</i>	<p>1. Конфликт между уровнями управления в организации: а) вертикальный; б) горизонтальный; в) линейно-функциональный.</p> <p>2. Менеджеры всех звеньев управления организацией для эффективного ее функционирования и развития должны применять различные меры по полному устранению конфликтных ситуаций: а) верно; б) неверно.</p> <p>3. Лидер, который в силу своих личностных качеств, личностной привлекательности, вызывающих поддержку и признание, способен оказывать глубокое воздействие на последователей: а) неформальный лидер; б) формальный лидер; в) харизматический лидер.</p>
<i>ПК УВ-1</i>	<i>ПКУВ-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности</i>	<p>1) формальные коммуникации. а) передача информации с помощью словесных сообщений (устная и письменная речь); б) коммуникации между начальниками и подчиненными; в) коммуникации между людьми равными по положению, находящимися на одном уровне в иерархии организации; г) связь между сотрудниками организации; при этом</p>

	<p><i>деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</i></p>	<p>сообщения имеют отправителя и получателя в пределах организации;</p> <p>д) передача информации с помощью мимики, движений, предметов и др. несловесных средств.</p> <p>е) обмен информацией между людьми, которые, будучи формально не связаны, общаются по телефону, в обществе или при случайных встречах;</p> <p>ж) сообщения, переданные по формальным каналам организации, созданным ее руководством;</p> <p>з) взаимодействие со множеством людей или групп, находящихся за пределами организации</p> <p>2. Какой тип конфликта характеризуется следующей ситуацией участвующие в ней стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем:</p> <p>а) конфликт цели;</p> <p>б) конфликт взглядов;</p> <p>в) конфликт чувств.</p> <p>3. Расположите определения видов коммуникаций в соответствии с их характеристикой:</p> <p>1) вербальные коммуникации;</p> <p>2) вертикальные коммуникации;</p> <p>3) горизонтальные коммуникации;</p> <p>4) внутренние коммуникации;</p> <p>5) невербальные коммуникации;</p> <p>6) неформальные коммуникации;</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее</p> <p>51% – 65 %</p> <p>66 % – 84%</p> <p>85% – 100%</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК УВ-1	<p><i>ПКУВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и</i></p>	<p>Кейс по тема «Миссия и цели организации». В теории и практике менеджмента существуют два понимания миссии организации. Миссия может рассматриваться как констатация философии фирмы и предназначения, смысла существования организации. Такая миссия может быть отражена в рекламном слогане, корпоративном лозунге и представлена в корпоративных кодексах или политике фирмы.</p> <p>Классические примеры миссии в гостиничной индустрии: – гостиничная корпорация Nuatt: “Демонстрировать подлинное гостеприимство, улучшая жизнь людей»; – гостиничная корпорация Marriott: «Занять и удержать ведущее положение на рынке гостиничных услуг, проявляя особую заботу по отношению к гостям, партнерам по бизнесу,</p>

	<p><i>персонале.</i></p>	<p>сотрудникам и обществу»; – сети гостиниц Sheraton: «Прибытие в отель – это больше, чем просто занести багаж в двери.</p> <p>Миссия также может рассматриваться как сформулированное утверждение (документ) относительно того, для чего или по какой причине существует организация, в котором проявляется отличие данной организации от ей подобных. В этом случае миссия организации имеет определенную структуру.</p> <p>Структура миссии как документа может быть представлена следующими разделами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Краткая история фирмы. Краткое описание области деятельности фирмы. 2. Какой философии придерживается фирма? 3. Существующий стиль поведения: <ul style="list-style-type: none"> - в отношении к потребителям (какова система ценностей; каковы обязательства перед обществом, перед регионом в котором она действует); - в отношении к работникам (какие обязательства перед работниками берет на себя фирма; насколько высоко она ценит своих сотрудников); - в отношении с партнерами (какова система ценностей и деловая этика). 4. Имеет ли преимущества по сравнению с конкурентами концепция управления, на которую ориентируется фирма. 5. Определенные деловые способности и возможности: <ul style="list-style-type: none"> - ресурсы, которые она может привести в действие для достижения своих целей; - какова политика фирмы в области передовых технологий. 6. Насколько фирма стабильна и каковы перспективы ее развития? 7. Желаемый образ компании в будущем.
<p><i>ПК УВ-5</i></p>	<p><i>ПКУВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i></p>	<p>Кейс 1. Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню. <i>Задание</i> <i>1. Перечислите функции службы приема и размещения.</i> <i>2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:</i> <i>- назначение на должность</i> <i>- особенности профессиональных качеств</i> <i>- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы</i></p>
<p><i>ПК УВ-2</i></p>	<p><i>ПК УВ-5.2.</i></p>	<p>Кейс 2. В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера.</p>

	<i>Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства</i>	<p>В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).</p> <p>Задание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проанализируйте действия горничной: при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему; порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ. 2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ. 3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники
<i>ПК UB-1</i>	<i>ПКУВ-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</i>	<p>Кейс 3</p> <p>Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.</p> <p>Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.</p> <p>Задание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поясните обязанности работодателя и работника. 2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда? 3. В чем заключается подготовка горничной к работе? 4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные

		знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

8. Понятие и сущность производительности
9. Измерение текучести и стабильности рабочей силы
10. Наем и отбор персонала в гостинице
11. Оценка персонала в гостинице
12. Управление жалобами и спорами
13. Управление персоналом в зонах рекреации
14. Методы формирования кадрового состава
15. Анализ кадровой ситуации с трудовыми ресурсами в регионе
16. Планирование потребности в персонале
17. Формирование культуры организации

Требования к оформлению рефератов и презентаций.

Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.

• Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объем может быть меньше
 • Бумага: формат - А4
 • Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см.
 • Текст: - шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word - интервалы между абзацами не допускаются - каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

Структура реферата: Титульный лист, оглавление, введение (2-3 стр.). Основная часть (до 20 стр.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. В тексте реферата слово «основная часть» не пишется. Заключение (до 2 стр.). Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть). Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – не нумеруются. Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

Введение

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Основная часть

Она может быть представлена в виде разделов или глав. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

Заключение

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Список использованных источников и литературы

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при

написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

Приложения

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Рекомендуется их делать внизу каждой страницы (подстрочно) или в квадратных скобках по тексту.

Электронная презентация – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы. Целью презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Схема презентации:

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. цели и задачи работы;
3. общая часть;
4. основная часть;
5. выводы.

Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения.

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Рекомендуется не использовать текст на слайде, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе речи. Не рекомендуется переписывать в презентацию доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь.

Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовок. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно

		четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
<i>ПК УВ-1</i>	<i>ПКУВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление компетенцией персонала. 2. Формирование кадровой политики предприятий туризма. 3. Формирование персонала организации 4. Управление адаптацией работников. 5. Аттестация кадров и ее процедура. 6. Анализ основных источников привлечения персонала на предприятия туризма. 7. Методы и организация обучения персонала предприятий туризма. 8.
<i>ПК УВ-5</i>	<i>ПКУВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Специфика маркетинговых мероприятий в области найма персонала: реклама, презентации, встреча с кандидатами. 2. Процесс разработки и виды тестов при приеме на работу. 3. Процедуры адаптации сотрудников в организации. 4. Мотивация трудовой деятельности и стимулирование персонала предприятий туризма.
<i>ПК УВ-2</i>	<i>ПК УВ-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование и прогнозирование потребности в персонале. 2. Делопроизводство в кадровой работе. 3. Эволюция теории управления персоналом: основные этапы, доминирующие тенденции и специфика исторических моментов. Закономерности, принципы и методы отбора кадров. 4. Технология управления персоналом: наем, отбор, прием и деловая оценка персонала.
<i>ПК УВ-1</i>	<i>ПКУВ-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегическое управление персоналом предприятий туризма. 2. Виды и диагностика конфликтов в организации.

	<p><i>контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</i></p>	<p>3. Текучесть кадров, ее причины и способы предупреждения на предприятиях туризма. 4. Роль лидерства и руководства в процессе управления персоналом предприятий туризма. 5. Сущность и структура затрат на персонал. 6. Управление эффективностью работы службы управления персоналом. 7. Описание должностей и их классификация на предприятиях туризма.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины
Стратегическое управление деятельностью организаций сферы
гостеприимства

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Стратегическое управление деятельностью организаций сферы
гостеприимства

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Муртазина Г.Р., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 20__

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПКУВ-1 СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ И ПЕРСОНАЛОМ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА	<i>ТФ В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i> <i>ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса)</i>	<i>ПК УВ-1.1</i> <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.</i> <i>ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</i>
ПКУВ-2 СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКУ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА	<i>ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса)</i>	<i>ПК УВ-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i>
ПКУВ – 5 СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ОТРАСЛЕВЫМИ СТАНДАРТАМИ СЕРВИСА И ЗАПРОСАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	<i>ТФ В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i> <i>ТФ В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса)</i>	<i>ПКУВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0

до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПКУВ-1 ПКУВ-2 ПКУВ-5	Контрольная работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПКУВ-1 ПКУВ-2 ПКУВ-5	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	макс:			20
МОДУЛЬ 2.	ПКУВ-1 ПКУВ-2 ПКУВ-5	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПКУВ-1 ПКУВ-2 ПКУВ-5	Контрольная работа №2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	макс:			20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ-1 ПКУВ-2 ПКУВ-5	Выполнение тестовых заданий к экзамену	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПКУВ-1 СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ И ПЕРСОНАЛОМ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА	<i>ПК УВ-1.1</i> <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.</i> <i>ПК УВ-1.2.</i> <i>Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные этапы процесса управления в сфере гостеприимства. 2. Организация аналитической работы при управлении предприятиями сферы гостеприимства. 3. Стратегические факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации сферы гостеприимства. 4. Сущность стратегического управления в гостиничной организации 5. Сущность и значение оперативного и стратегического управления и проектирования деятельности предприятий сферы гостеприимства.
ПКУВ-2 СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКУ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА	<i>ПК УВ-2.2.</i> <i>Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска. 2. Методы снижения управленческих рисков. 3. Маркетинговые исследования в проектной деятельности организаций сферы гостеприимства. 4. Внешний и внутренний анализ в инновационном проектировании деятельности предприятия 5. Современные программные

		<p>продукты (ПО), используемые при управленческом контроле, внедрении инноваций в деятельности организаций гостеприимства.</p> <p>6. Анализ внутренней среды: факторы ее определяющие.</p> <p>7. Влияние продуктовых стратегий организации на успех в конкурентной борьбе в условиях рыночной экономики</p>
<p>ПКУВ – 5 СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ОТРАСЛЕВЫМИ СТАНДАРТАМИ СЕРВИСА И ЗАПРОСАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</p>	<p><i>ПКУВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и принятие тактических и стратегических решений при формировании и реализации гостиничных услуг, соответствующих требованиям потребителей. 2. Правила (требования) применения системного подхода к стратегическому управлению в гостиничной деятельности. 3. Издержки и выгоды диверсификации в стратегическом развитии организационной структуры предприятия. 4. Персонал и его квалификация как условие реализации стратегии. 5. Разработка сбытовой стратегии гостиничной организации

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе

		серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-1 СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ И ПЕРСОНАЛОМ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА	<i>ПК УВ-1.1</i> <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.</i> <i>ПК УВ-1.2.</i> <i>Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</i>	<p>Как и любой процесс управления, стратегическое управление включает этапы: стратегический анализ; стратегический выбор (собственно планирование); реализация стратегии (реализация принятого решения). Стратегический выбор – это?</p> <p>а) высшее руководство отслеживает наиболее важные для будущего корпорации факторы, называемые стратегическими факторами +б) формирование альтернативных направлений развития предприятия, их оценка, выбор лучшей стратегической альтернативы для реализации в) разработка программ, бюджетов и процедур, которые можно рассматривать как среднесрочные и краткосрочные планы реализации стратегии г) прогнозирование внешней среды и разработка способов адаптации предприятия к её изменениям</p> <p>2. Как и любой процесс управления, стратегическое управление включает этапы: стратегический анализ; стратегический выбор (собственно планирование); реализация стратегии (реализация принятого решения). Стратегический анализ – это?</p> <p>а) высшее руководство отслеживает наиболее важные для будущего корпорации факторы, называемые стратегическими факторами б) формирование альтернативных направлений развития предприятия, их оценка, выбор лучшей стратегической альтернативы для реализации</p>

		<p>в) разработка программ, бюджетов и процедур, которые можно рассматривать как среднесрочные и краткосрочные планы реализации стратегии +г) прогнозирование внешней среды и разработка способов адаптации предприятия к её изменениям 3. Как и любой процесс управления, стратегическое управление включает этапы: стратегический анализ; стратегический выбор (собственно планирование); реализация стратегии (реализация принятого решения). Реализация стратегии – это? а) высшее руководство отслеживает наиболее важные для будущего корпорации факторы, называемые стратегическими факторами б) формирование альтернативных направлений развития предприятия, их оценка, выбор лучшей стратегической альтернативы для реализации +в) разработка программ, бюджетов и процедур, которые можно рассматривать как среднесрочные и краткосрочные планы реализации стратегии г) прогнозирование внешней среды и разработка способов адаптации предприятия к её изменениям</p>
<p>ПКУВ-2 СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКУ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА</p>	<p><i>ПК УВ-2.2.</i> <i>Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i></p>	<p>1. Какая ошибка наиболее часто встречается при реализации новой стратегии? а. Отсутствуют необходимые ресурсы б. Необходимо много времени для приспособления к новым условиям рынка + в. Новая стратегия автоматически налагается на старую управленческую структуру 2. Процесс комплексного анализа внутренних ресурсов и возможностей предприятия, направленный на оценку текущего состояния бизнеса, его сильных и слабых сторон, выявление стратегических проблем – это: + а. SWOT-анализ б. STEP-анализ в. Управленческий анализ 9. Какая из стратегий наиболее подходящая для фирм-лидеров рынка</p>

		<p>определенной отрасли? а. Стратегия отличительного имиджа б. Стратегия специализации + в. Стратегия активной обороны 10. Что подразумевает PEST-анализ? + а. Анализ политических, экономических, социальных и технологических аспектов внешней среды, способных повлиять на деятельность фирмы б. Группировку всех факторов внутренней среды и изучение каждой из них в контексте влияния на развитие фирмы в. Изучение наиболее сильных конкурентов фирмы 2. Риск при реализации бизнес-проектов связан: а) с вероятностью и величиной возможной потери части дохода; б) с вероятностью и величиной возможной потери прогнозируемой прибыли, вложенного капитала, банкротством предприятия; в) с вероятностью банкротства предприятия 3. Оценивая бизнес-идею предприниматель должен исходить из: а) технических характеристик предполагаемой продукции; б) технических характеристик предполагаемой продукции и производственных возможностей; в) степени полезности продукции для покупателя, оцениваемой по трем аспектам: основной продукт, формальный продукт, дополнительный продукт.</p>
<p>ПКУВ – 5 СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ ПРОЦЕССОВ</p>	<p><i>ПКУВ-5.1.</i> <i>Разрабатывает</i> <i>внутренние</i> <i>стандарты и</i> <i>регламенты</i></p>	<p>1. По своему экономическому содержанию всю совокупность финансовых отношений можно сгруппировать по следующим направлениям:</p>

ОБСЛУЖИВАНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ОТРАСЛЕВЫМИ СТАНДАРТАМИ СЕРВИСА И ЗАПРОСАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	<i>процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i>	<p>а) между предприятиями б) между предприятием и банковской системой с) между предприятиями и государством *d) все ответы верны</p> <p>2. Раздел стратегического плана, в котором рассматриваются вопросы концепции стратегического маркетинга, анализа рынка, жизненного цикла товара, сегментирования рынка товара, стратегии ценообразования, классификации и анализа конкурентов, планирования сбыта и товародвижения, планирования рекламной кампании – это: а. Стратегический план производства б. Стратегический план управления персоналом + в. Стратегический план маркетинга</p> <p>3. Что предполагает оценка стоимости стратегических программ элементарным методом? а. Выделение элементов затрат по каждой из работ, входящих в программу + б. Калькулирование затрат на каждую из работ, входящих в программу в. Сравнительный анализ и укрупненные расчеты на основе аналогичных проектов, реализованных ранее</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<p>50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%</p>

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПКУВ-1	<i>ПК УВ-1.1</i>	1.Разработать организационную

<p>СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ И ПЕРСОНАЛОМ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА</p>	<p><i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</i></p>	<p>структуру проектной службы современного гостиничного предприятия. Определить ключевые функции управления проектной деятельностью и распределить их по структурным единицам.</p> <p>2. Встреча нового собственника с действующей управляющей командой гостиницы прошла удачно, в дружественной обстановке. Наемный директор гостиницы заверил предпринимателя в том, что он готов работать под его началом и сделать все чтобы доход от гостиницы стал еще более прибыльным. Доклад директора был впечатляющим в нем говорилось , что бизнес от гостиницы ожидают отличные перспективы.</p> <p>Первым делом в своем докладе, директор предложил предпринимателю вложить в расширение бизнеса для увеличения объемов продаж оказываемых услуг. По словам директора, бизнесу в этом году необходимы дополнительные средства на рекламу, в размере 15 млн. рублей. В докладе директора гостиницы была такая стратегия развития гостиницы:</p> <p>Ассортимент оказываемых услуг остается прежним.</p> <p>Структура затрат принципиальных изменений не претерпит.</p> <p>Вложенные средства пойдут на повышение узнаваемости гостиницы с целью привлечения новых клиентов (реклама, продвижение).</p> <p>Капитальные вложения не планируются</p> <p>Привлечение заемных средств не предусмотрено</p> <p>Директор сообщил, что сейчас, его сотрудниками дорабатывается план маркетинга. Он пообещал, предпринимателю рост чистой прибыли с предприятия на 30% по итогам 2022 года. Прогнозный прирост выручки, по его мнению, вследствие расширения бизнеса в 2022 году составит 15%.</p> <p>Вопрос: Стоит ли соглашаться на просьбу директора и выделить ему средства в размере 15 млн на программу развития гостиницы?</p>
<p>ПКУВ-2 СПОСОБЕН</p>	<p><i>ПК УВ-2.2. Определяет формы и</i></p>	<p>1. Рассчитайте TAM и SOM. Сервис онлайн-записи к врачам через мобильное</p>

<p>ОБЕСПЕЧИВАТЬ КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКУ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА</p>	<p><i>методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</i></p>	<p>приложение или сайт. Пользователь, желая записаться к врачу, производит ее с помощью портала или через IOS-приложение. Можно провести поиск по типу врача, найти его по имени, провести поиск по типу клиники, по полу врача, по возможности вызывать его на дом, по дню визита и прочее.</p> <p>2. Сеть гостиниц для открытия очередного объекта обратилась за кредитом в коммерческий банк. Кредит сроком на год выдан в объеме 15 000тыс. руб. Банк рассчитывает на реальную доходность кредитной операции 6% годовых из расчета, что индекс цен к моменту его погашения составит 1,1. Определить:</p> <p>а) ставку процентов с учетом инфляции, б) погашаемую сумму, в) сумму процентов за кредит.</p>
<p>ПКУВ – 5 СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ОТРАСЛЕВЫМИ СТАНДАРТАМИ СЕРВИСА И ЗАПРОСАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</p>	<p><i>ПКУВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i></p>	<p>1. Требуется спроектировать СОПы для основных служб гостиницы.</p> <p>3. На конкретных материалах проведите расчеты показателей эффективности управления гостиничной организацией.</p> <p>Разрабатывается проект развития организации сервиса. Срок реализации проекта определяется Вами самостоятельно.</p> <p>Инвестиционная компания в рамках данного занятия должна определить, какие требования к представлению проектов она выдвигает и довести эти требования до сведения других предприятий. Может также оказаться целесообразным на время подготовки инвестиционных проектов распределить сотрудников инвестиционной компании в качестве консультантов по предприятиям. В свою очередь, предприятия, разрабатывающие проект, должны дать инвестиционной компании (независимо от их требований) описание следующих аспектов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - краткой характеристики проекта; - конкурентных преимуществ предлагаемого товара (работы, услуги); - характеристику рынка, на котором предстоит работать. - финансовый план реализации проекта.

--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Финансовые стратегии предприятия.
2. Риски в деятельности предприятия и их минимизация.
3. Внутрифирменное бизнес-моделирование на предприятии.
4. Инвестиционные проекты на предприятии.
5. Формирование и распределение доходов и прибыли.
6. Капитал и финансовые методы его увеличения.

7. Стратегическое планирование инновационной деятельности в бизнес-моделировании.
8. Оценка конкурентоспособности услуг и предприятия сервиса.
9. Применение Интернета в бизнес-моделировании. Управление финансовыми рисками.
8. Управление внеоборотным капиталом.
9. Управление оборотным капиталом.
10. Управление текущими затратами предприятия.
11. Управление запасами предприятия.
12. Управление реальными инвестициями.
13. Методы и инструментарий финансового анализа.
14. Анализ платежеспособности и финансовой устойчивости.
15. Анализ ликвидности организации.
16. Анализ финансовых результатов.
17. Антикризисное управление в организации.
18. Управление предпринимательским риском. Основные методы его нейтрализации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний	Студент твердо знает учебный

	(Хорошо)	материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПКУВ-1 СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ И ПЕРСОНАЛОМ ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА	<i>ПК УВ-1.1</i> <i>Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.</i> <i>ПК УВ-1.2.</i> <i>Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные этапы процесса управления в сфере гостеприимства. 2. Организация аналитической работы при управлении предприятиями сферы гостеприимства. 3. Стратегические факторы, влияющие на размер выручки и методы определения выручки организации сферы гостеприимства. 4. Сущность стратегического управления в гостиничной организации 5. Сущность и значение оперативного и стратегического управления и проектирования деятельности предприятий сферы гостеприимства.
ПКУВ-2 СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКУ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	<i>ПК УВ-2.2.</i> <i>Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и выбор управленческих решений в условиях неопределенности и риска. 2. Методы снижения управленческих рисков. 3. Маркетинговые исследования в проектной деятельности

ДЕПАРТАМЕНТОВ (СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ) ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА	<i>гостеприимства.</i>	<p>организаций сферы гостеприимства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Внешний и внутренний анализ в инновационном проектировании деятельности предприятия 5. Современные программные продукты (ПО), используемые при управленческом контроле, внедрении инноваций в деятельности организаций гостеприимства. 6. Анализ внутренней среды: факторы ее определяющие. 7. Влияние продуктовых стратегий организации на успех в конкурентной борьбе в условиях рыночной экономики
ПКУВ – 5 СПОСОБЕН ОБЕСПЕЧИТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ОТРАСЛЕВЫМИ СТАНДАРТАМИ СЕРВИСА И ЗАПРОСАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	<i>ПКУВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и принятие тактических и стратегических решений при формировании и реализации гостиничных услуг, соответствующих требованиям потребителей. 2. Правила (требования) применения системного подхода к стратегическому управлению в гостиничной деятельности. 3. Издержки и выгоды диверсификации в стратегическом развитии организационной структуры предприятия. 4. Персонал и его квалификация как условие реализации стратегии. 5. Разработка сбытовой стратегии гостиничной организации

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы

		отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Финансовое планирование и управление доходностью в гостиничной
деятельности»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Финансовое планирование и управление доходностью в гостиничной
деятельности»

(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная

(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Пережогина Ольга Николаевна, к.э.н, доцент

(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол № 9.

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-7	<i>ПС 33.007, В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>	<i>ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-7	Тестирование	не аттестован	4 и менее
			низкий	5 – 6
			средний	7 – 8
			высокий	9 – 10

	ПК УВ-7	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-7	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПК УВ-7	Устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-7	Тестирование	– не аттестован	0 – 14
		– низкий	15 – 32
		– средний	33 – 42
		– высокий	43 – 50
		макс: 50 баллов	

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на	Не	0 – 14

этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	аттестован	15 – 32
	Низкий	33 – 42
	Средний	43 – 50
	Высокий	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован	0 – 14
	Низкий	15 – 32
	Средний	33 – 42
	Высокий	43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован	50 и менее
	Низкий	51 – 65
	Средний	66 – 84
	Высокий	85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
-------------------------	-----------------------	--

<p>ПК УВ-7</p>	<p>ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет, объект, функции, цели финансового менеджмента. 2. Система финансового менеджмента. 3. Особенности финансового менеджмента на предприятиях туризма и в гостиничном бизнесе. 4. Построение финансовой службы на предприятиях индустрии туризма. 5. Функции финансовой службы предприятий индустрии туризма и гостеприимства. 6. Структура финансовой службы предприятий индустрии туризма и гостеприимства. 7. Система финансового планирования на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. 8. Формы и виды финансовых планов. 9. Методы финансового планирования, используемые на предприятиях туризма и гостеприимства. 10. Бюджетирование как основа оперативного финансового планирования на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. 11. Система бюджетов, применяемых в сфере туризма и гостиничного бизнеса. 12. Целевые показатели деятельности предприятий туризма и гостеприимства. 13. Капитал предприятия. Оценка стоимости капитала. 14. Сущность финансового леведреджа. Увеличение рентабельности собственного капитала за счет привлечения заемного капитала. 15. Понятие и виды денежных потоков, управление денежными потоками. 16. Инвестиционные проекты и их анализ. 17. Сущность ссудного капитала. Ссудный процент как цена ссудного капитала.
----------------	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
<i>ПК УВ-7</i>	ПК УВ-7.2. Участствует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	<p>1. К специальным бюджетам в системе бюджетирования организации относится:</p> <p>a. Бюджет производственных расходов b. кредитный план c. Бюджет коммерческих расходов d. Бюджет доходов и расходов</p> <p>2. В точке безубыточности:</p> <p>a. максимальный доход b. нет ни прибыли, ни убытков c. может быть как прибыль, так и убытки d. есть прибыль</p>

	<p>ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>	<p>3. Запас финансовой прочности показывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. величину возможного снижения выручки без риска получения убытка b. величину возможного увеличения выручки при снижении цены c. величину возможного увеличения прибыли d. величину необходимого увеличения объема продаж для ликвидации убытка <p>4. Какие из перечисленных ниже показателей не являются критерием оценки эффективности инвестиций:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. чистая текущая стоимость b. срок окупаемости c. точка безубыточности d. внутренняя норма рентабельности <p>5. Если значение критерия "Внутренняя норма рентабельности" больше стоимости источника финансирования, то это означает, что проект:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. является привлекательным для инвестиций b. является нейтральным для инвестиций c. следует отложить на некоторое время d. не является привлекательным для инвестиций <p>6. Показатель, позволяющий провести сравнительную оценку уровня рентабельности операционной и инвестиционной деятельности - это:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. чистая текущая стоимость b. индекс рентабельности инвестиций c. индекс доходности d. внутренняя норма рентабельности
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Тестирование	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<i>ПК УВ-7</i>	<p>ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>	<p>Практическая работа № 1</p> <p>1. На основе данной оргструктуры предприятия разработать оптимальную, на Ваш взгляд, организационно-финансовую структуру с выделением соответствующих центров ответственности.</p> <p>2. Разработать систему бюджетов организации, которые необходимо составлять в рамках оперативного финансового планирования на данном предприятии.</p> <p>Практическая работа № 2</p> <p>1. Составьте событийный календарь для конкретного отеля.</p> <p>2. С целью построения динамической системы ценообразования и управления доходностью проведите сегментацию гостей этого отеля с подробным описанием клиентских сегментов. Определите целевую аудиторию. Проанализируйте существующие и потенциальные каналы продаж для каждой из целевой группы гостей, попробуйте найти новые каналы продаж для отеля. Определите виды тарифов под каждый клиентский сегмент.</p> <p>Практическая работа № 3</p> <p>Задача 1</p> <p>Гостиница рассматривает возможность реализации инвестиционного проекта в сфере организации дополнительных услуг со следующими характеристиками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требуемые первоначальные инвестиции составляют 250 тыс. руб. - ожидаемые поступления по годам составят: 50 тыс. руб., 70 тыс. руб. 120 тыс. руб. и 150 тыс. руб.

		<p>- ставка дисконтирования равна 16 %.</p> <p>Определить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дисконтированный срок окупаемости проекта 2. Чистый дисконтированный доход по проекту 3. Рентабельность инвестиций <p>Задача 2.</p> <p>Гостиница заключила контракт на аренду пустующего помещения с фитнес-клубом, по которому она в течении 3 лет должна получить 10 млн.руб.: аванс в 1 млн.руб. выплачивается сразу, затем в конце первого года - 2 млн.руб., в конце второго года – 3 млн.руб., в конце третьего года – 4 млн.руб. Сколько стоит этот контракт сегодня, если ставка банковских процентов составляет 10% годовых.</p> <p>Задача 3</p> <p>Объем продаж гостиницы составил 8 000 тыс. руб. Переменные затраты – 5500 тыс. руб., постоянные затраты – 1000 тыс. руб. Стоимость активов равна 7000 тыс. руб. Определите маржинальный доход, порог рентабельности и запас финансовой прочности отеля.</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве

		выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Оценка бизнеса: понятия, принципы, субъекты и объекты.
2. Оценка бизнеса: доходный подход.
3. Оценка бизнеса: затратный подход
4. Оценка бизнеса: сравнительный подход.
5. Лизинг как форма финансирования капиталовложений: понятие, особенности, преимущества и недостатки, отличие от аренды.(2)
6. Венчурный капитал как форма финансирования инвестиций.
7. Синдицированные кредиты, ЕСА-финансирование и LBO-финансирование как источник финансирования инвестиций.
8. Кредитные ноты, вексельные займы и еврооблигации как источник финансирования инвестиций.
9. Денежные потоки: понятие, отличие от прибыли, методы оценки и управление.
10. Управление оборотными активами: сущность и основные подходы.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
<i>ПК УВ-7</i>	ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	1. Инвестиционный проект может быть реализован эффективно, если: а. $NPV > 0$, $PI > 1$ б. $NPV < 0$, $PI < 1$ в. $NPV = 0$, $PI < 0$ г. $NPV > 0$, $PI = 0$ 2. Чистая дисконтированная стоимость – это: а. показатель, отражающий отношение

	<p>ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства</p>	<p>дисконтированных элементов возвратного потока к исходной инвестиции b.показатель, используемый для оценки эффективности инвестиций и численно равный значению ставки дисконтирования, при которой чистая дисконтированная стоимость равна нулю с.критерий, предусматривающий сопоставление значений прибыли и инвестиций d.разница между дисконтированной суммой элементов возвратного денежного потока и исходной инвестицией 3. Показатель, отражающий величину ставки дисконтирования, при которой доходы по проекту равны инвестиционным затратам, - это ... a.внутренняя норма рентабельности b.чистая приведенная стоимость c.коэффициент эффективности инвестиций d.индекс рентабельности 4. Основной информационной базой финансового менеджмента выступает финансовый и управленческий учет Верно Неверно 5. Финансовая деятельность гостиничного предприятия - это: a.совокупность действий предприятия по изысканию источников денежных поступлений b.действия по отражению в учете факта совершения хозяйственных операций c.определение наиболее рациональных способов использования финансовых ресурсов и маневрирование ими d.действия по оптимизации затрат и снижению себестоимости услуг e.действия по мобилизации и расходованию денежных поступлений предприятий сферы услуг</p>
--	---	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение к рабочей программе
дисциплины
«Основы учета затрат организаций сферы гостеприимства»

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

«Основы учета затрат организаций сферы гостеприимства»
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: *Пережогина Ольга Николаевна, к.э.н, доцент*
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019 года
Протокол № 9.

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-7	<i>ПС 33.007, В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>	<i>ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства</i>

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

Структура оценки сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-7	Тестирование	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПК УВ-7	Практическая работа	не аттестован низкий средний	4 и менее 5–6 7–8 9–10

			ВЫСОКИЙ	
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-7	Презентация	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
	ПК УВ-7	Устный опрос	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5 – 6 7 – 8 9 – 10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-7	Тестирование	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50

Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<i>ПК УВ-7</i>	ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	1. Назовите формы финансовой отчетности, содержащие основные сведения о финансовом состоянии гостиницы/ресторана. 2. Назовите форму финансовой отчетности, содержащую информацию об объеме и структуре затрат на производство и реализацию услуг гостиницы/ресторана. 3. Как рассчитать сумму собственного капитала гостиницы, используя известные вам формы бухгалтерской отчетности?

	ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	4. Каков порядок формирования финансового результата деятельности организации? 5. Охарактеризуйте состав доходов и расходов ресторана/гостиницы.
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК УВ-7	ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о	1. Активы организации - это: Выберите один ответ: а. экономические ресурсы, которые

	затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	используются организацией в процессе осуществления экономической деятельности b.источники образования хозяйственных средств с.обязательства организации 2.Что не является экономическим признаком материально-производственных запасов Выберите один ответ: а.многократно участвуют в производственном процессе b.полностью переносят свою стоимость на себестоимость оказанных услуг с.срок службы менее 1 года
	ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	3. Информацию о себестоимости услуг (сумма в денежном выражении) гостиницы/ресторана можно найти в а. Бухгалтерском балансе b. Отчете о финансовых результатах с. Отчете о движении денежных средств 4. Дебиторская задолженность отражается в балансе: а.в активе и пассиве b.в пассиве с. в активе

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК УВ-	ПК УВ-	1. Что происходит с пассивами гостиницы, когда деньги на расчетном счете используются, чтобы погасить

7

7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений

ПК УВ-7.2.

Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства

банковский кредит?

2. Имеем следующий состав статей баланса ресторана «Балык» (в тыс.руб.):

АКТИВ		ПАССИВ	
Основные средства	333	Уставный капитал	397
Долгосрочные финансовые вложения	76	прибыль	25
Материалы	465	Обязательства	?
Дебиторская задолженность	280		
Векселя	162		
Расчетные счета	23		
Касса	1		
БАЛАНС	1340	БАЛАНС	1340

Чему равна сумма кредиторской задолженности ресторана «Балык»? отразите в соответствующей строке

3. Составьте бухгалтерский баланс предприятия «Мираж» на 1 января

Исходные данные (в тыс. руб.)

1. Первоначальная стоимость основных средств 7557
2. Амортизация основных средств 1934
3. Уставный капитал 6673
4. Добавочный капитал 25
5. Краткосрочные кредиты банков 680
6. Производственные запасы 832
7. Первоначальная стоимость нематериальных активов 319
8. Амортизация нематериальных активов 132
9. Незавершенное производство 81
10. Расчеты с поставщиками и подрядчиками 453
11. Готовая продукция 92
12. Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям 317
13. Прочие запасы и затраты 110
14. Расчеты с персоналом по оплате труда 160
15. Расчеты по социальному страхованию и обеспечению 40
16. Задолженность по внебюджетным платежам 3
17. Расчеты с покупателями и заказчиками 280
18. Расчеты с прочими дебиторами 2
19. Авансы, выданные поставщикам и подрядчикам 310
20. Задолженность перед бюджетом по налогам 15
21. Расчеты с прочими кредиторами 3
22. Авансы, полученные от покупателей и заказчиков 290
23. Касса 1
24. Расчетные счета 515
25. Резервы предстоящих расходов 8

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Задание выполняется в малых группах по 4-5 чел.

Суть задания заключается в создании собственного кейс-примера вымышленного предприятия сферы услуг и отражении в балансе этого предприятия изменений под влиянием различных хозяйственных операций.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)

- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине отсутствуют.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ-7	ПК УВ-7.1. Осуществляет	1. В системе бухгалтерского учета аккумулируется информация,

	<p>сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p> <p>ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства</p>	<p>необходимая для расчета основных показателей экономической эффективности деятельности гостиницы/ресторана</p> <p>a.Верно b.Неверно</p> <p>2. Бухгалтерский финансовый учет - это Выберите один ответ: a. учет, направленный на формирование отчетной информации для сторонних пользователей b. учет, направленный на формирование отчетной информации для внутренних пользователей c. экономический анализ деятельности предприятия</p> <p>3. Сведения о дохода и расходах организации отражаются в: a. Бухгалтерском балансе b. Отчете о финансовых результатах c. Отчете о движении денежных средств</p>
--	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на

		поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.
--	--	---

Приложение

Приложение к рабочей программе
дисциплины

Управление деятельностью гостиниц гостиничных организаций

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Управление деятельностью гостиниц гостиничных организаций
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Петрик Л.С., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019
года

Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПС 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.
ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства		ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений		ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения
дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-7	Практическая работа, ситуационная задача	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
	средний	7–8		
	высокий	9–10		
	ПК УВ-2, ПК УВ-7	Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
			средний	7–8
			высокий	9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-7	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
			средний	7–8
			высокий	9–10
	ПК УВ-1, ПК УВ-7	Тестирование	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
			средний	7–8
			высокий	9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-7	Выполнение тестовых заданий к экзамену/или ответ на вопрос к экзамену	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.	Природа организационных изменений (нововведений) и управление ими в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями гостиниц и ресторанов и формирования клиентоориентированных подходов.
ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Понятие «Управление деятельностью гостиничными организациями». Виды гостиничных организаций. Ассоциация отельеров. Ассоциация отелей г.Казани и РТ. Средства размещения Республики Татарстан.

		<p>Рейтинг гостиничных организаций г.Казани в соответствии с совокупным оборотом. Состояние и положение РТ на рынке средств размещения. Динамика посещений туристских дестинаций с учетом оказания услуг средствами размещения. Особенности, принципы, методы самоорганизации и самообразования, самоменеджмента в процессе профессиональной гостиничной деятельности. Методы, принципы и способы управления функциональными подразделениями</p>
<p>ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p>	<p>Управление документацией (документационный менеджмент). Планирование деятельности по управлению документацией. Электронные архивы. Служба документационного обеспечения управления. Мотивация работников, занятых в системе документационного обеспечения управления. Контроль деятельности по управлению документацией. Требования к организации документооборота. Организация управления документацией на предприятиях туризма. Система электронного документооборота (СЭД). Организация электронного документооборота на</p>

		предприятии. Документооборот и его автоматизация.
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации	1. Возможность действовать или способность воздействовать на ситуацию или поведение других людей - ... + власть - полномочия - управление

	<p>сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - менеджмент. 2. Поведение какого-либо человека, которое изменяет отношение и чувства к нему других людей - ... + влияние - манипуляция - управление - командование. 3. Реакция на сообщение, которая помогает отправителю, источнику информации определить, воспринята ли отправленная им информация - ... + обратная связь - контрольный вопрос - проверочная ситуация - обратный ресурс.
<p>ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>	<p>1. В истории менеджмента выделяют ... управленческих революций.</p> <ul style="list-style-type: none"> + пять - шесть - восемь - десять. <p>2. "Отцом" менеджмента называют:</p>
<p>ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Ф. Тейлора - Г. Форда - А. Файоля - М. Мескона. <p>2. Согласно подходу школы человеческих отношений организация это:</p> <ul style="list-style-type: none"> + сложная социальная система, где отдельные личности и

		<p> группы людей взаимодействуют в зависимости от социально - психологических факторов в организации - коллектив сотрудников, реализующих свои цели с помощью организации - эффективная, целенаправленная группа людей, осуществляемая свою деятельность на основе полной стандартизации производственных процессов - совокупность людей и функций, которые они выполняют, имеющая жёсткие границы и зависящая от внутреннего взаимодействия между членами организации. </p> <p> 3. Обеспечение согласованности работы всех звеньев системы управления: + координация + управление - контроль - согласование. </p> <p> 4. Функции руководителя организации: + взаимодействие с внешними организациями + представление интересов организации и трудового коллектива перед вышестоящими </p>
--	--	--

		(если таковые есть) и внешними организациями + выработка стратегии организации - точный контроль всей системы управления - взаимодействие с дочерними компаниями - представление собственных интересов перед акционерами.
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<ul style="list-style-type: none"> 50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.	<p>Задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Попробуйте проанализировать и понять весомость таких функций управления, как планирование и организация в туризме. Выясните роль каждой из них в конкретной организации туризма. - В какие мотивационные группы попадают причины, по которым г-жа Ш. отправляется в поездку в Барселону? - В описании отдыха г-

		<p>жи Н. и г-на Г. выделите различные действия и отнесите их к отдельным мотивационным группам:</p> <p>Пример. Госпожа Н. и господин Г. отправились в отпуск в Италию. По пути они навестили бывшего однокурсника, проживающего в Люцерне. Первую неделю отпуска супружеская пара провела в Тоскане. Г-жа Н. приняла участие в курсе гончарного искусства. В это время ее супруг посещал группу итальянского языка, где он получил возможность освежить свои знания. Во вторую неделю отпуска супруги отправились на остров Пшиа в бухте Неаполя. Остаток отпуска они провели, беззаботно отдыхая на пляже: купались, загорали. Они также много читали, пользовались медицинским обслуживанием в гостинице, принимали тепловые водные ванны. Кроме того, они были на экскурсиях: осматривали достопримечательности Неаполя и раскопки Помпеи.</p> <p>- Разработайте схему реализации процесса контроля в организации. Найдите и опишите</p>
--	--	---

		<p>ситуацию, где бы контроль отрицательно воздействовал на людей.</p> <p>- Поясните общие и частные принципы менеджмента сервиса и туризма. Используйте конкретные примеры.</p>
<p>ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>	<p>Практическая работа.</p> <p>Сформулируйте миссию и стратегические цели сервисных организаций разных размеров и категорий. Будут ли они отличаться, если ДА, то по каким принципиальным характеристикам?</p> <p>Какие известные Вам сервисные организации имеют, а какие не имеют миссии. Все ли выявленные Вами формулировки миссии сервисных организаций соответствуют их деятельности и специфики? Если не все, то, предложите Вашу формулировку.</p> <p>Практическая работа.</p> <p>Составьте макет или рисунок Вашего рабочего места в сервисной организации с указанием местонахождения техники, необходимой для информационного обеспечения деятельности с обоснованием всех</p>
<p>ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p>	<p>Практическая работа.</p> <p>Составьте макет или рисунок Вашего рабочего места в сервисной организации с указанием местонахождения техники, необходимой для информационного обеспечения деятельности с обоснованием всех</p>

		<p>компонентов эргономики офиса сферы гостеприимства или ресторана.</p> <p>Практическая работа: Определите формы и методы мотивации в конкретном средстве размещения г. Казани. Какие стимулирующие выплаты используются по отношению к персоналу гостиницы? Соотнесите их с теориями мотивации.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на

		практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

Подготовить презентацию с представлением характеристики по следующим основным типам организационных структур гостиниц и ресторанов (характеристика, область-сфера применения, достоинства и недостатки структуры) с использованием наглядных материалов – схематического изображения исследуемого типа организационной структуры:

- линейная организационная структура управления;
- функциональная организационная структура управления;
- линейно-функциональная организационная структура управления;
- штабная организационная структура управления;
- проектная организационная структура управления;
- матричная организационная структура управления;
- продуктовая организационная структура управления;
- региональная организационная структура управления;
- смешанная организационная структура управления;
- дивизиональная организационная структура управления;
- бюрократическая организационная структура управления;
- проблемно-целевая организационная структура управления.

Темы рефератов:

Методы разработки и принятия планов в гостиничных организациях.
Применение количественных методов в деятельности гостиничных организаций.

Условия эффективности принятия и реализации управленческих решений по планам.

Организация и контроль исполнения планов.

Методы, принципы и способы планирования управленческой деятельности в функциональных подразделениях гостиничных организаций.

Понятие и характеристика стилей руководства (авторитарный, демократический, либеральный), их сравнительный анализ в деятельности гостиничных организаций.

Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона.

Элементы (поведенческие действия) управленческого труда, выражения соответствующих стилей поведения.

Возможность изменения стиля руководства в зависимости от условий управления деятельностью гостиничных организаций.

Управление подчиненными и деятельностью функциональных подразделений гостиничных организаций, с учетом специфики работы в коллективе, руководства людьми и подчинения.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
<p>ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>Природа организационных изменений (нововведений) и управление ими в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Умения и навыки, позволяющие использовать полученные знания в области управления подчиненными и структурными подразделениями гостиниц и ресторанов и формирования клиентоориентированных подходов.</p>
<p>ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>	<p>Понятие «Управление деятельностью гостиничными организациями». Виды гостиничных организаций. Ассоциация отельеров. Ассоциация отелей г.Казани и РТ. Средства размещения Республики Татарстан. Рейтинг гостиничных организаций г.Казани в соответствии с совокупным оборотом. Состояние и положение РТ на рынке средств размещения.</p>

		Динамика посещений туристских дестинаций с учетом оказания услуг средствами размещения. Особенности, принципы, методы самоорганизации и самообразования, самоменеджмента в процессе профессиональной гостиничной деятельности. Методы, принципы и способы управления функциональными подразделениями
ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Управление документацией (документационный менеджмент). Планирование деятельности по управлению документацией. Электронные архивы. Служба документационного обеспечения управления. Мотивация работников, занятых в системе документационного обеспечения управления. Контроль деятельности по управлению документацией. Требования к организации документооборота. Организация управления документацией на предприятиях туризма. Система электронного документооборота (СЭД). Организация электронного документооборота на предприятии. Документооборот и его автоматизация.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение

Приложение к рабочей программе
дисциплины

Управленческие решения в гостиничной деятельности

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Управленческие решения в гостиничной деятельности
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Петрик Л.С., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» марта 2019
года

Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПС 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.
ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства		ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений		ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения
дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-7	Практическая работа, ситуационная задача	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
	средний	7–8		
	высокий	9–10		
	ПК УВ-2, ПК УВ-7	Доклад на заданную тему	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
			средний	7–8
			высокий	9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ-7	Практическая работа	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
			средний	7–8
			высокий	9–10
	ПК УВ-1, ПК УВ-7	Тестирование	не аттестован	4 и менее
			низкий	5–6
			средний	7–8
			высокий	9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПК УВ-1, ПК УВ-2, ПК УВ-7	Выполнение тестовых заданий к экзамену/или ответ на вопрос к экзамену	– не аттестован – низкий – средний – высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
макс: 50 баллов			

Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.	Место решения в процессе управления. Управленческие решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Ключевые вопросы в принятии управленческих решений. Лицо, принимающее решения (ЛПР). «Аппарат ЛПР». Качества имманентные ЛПР. Уровни принятия управленческих решений. «Стейкхолдеры» принятия управленческого решения. Концепция социальной ответственности бизнеса (КСО). Подходы к принятию управленческих решений. Цель и ресурсы в принятии решений. Схема выбора оптимальной альтернативы. Риски и неопределенность принятия решений. Критерии оценки решения. Классификация

		<p>решений. Объектное решение, организационное решение и коммуникационное решение. Взаимосвязь объектных и организационных решений. Классификация управленческих решений по признакам. Управленческие решения по формам разработки. Типы принятия решения по уровням проявляемых руководителем инициативы и свободы выбора.</p>
<p>ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>	<p>Концепция «Целеориентированности управленческого решения». преимущества модели управления по целям. Концепция «Тройственное ограничение». Закон Лермана. Концепция «Среды принятия управленческих решений»: концепция определенности, концепция риска, концепция неопределенности. Концепция «ЖЦ». Концепция «Проекта или Концепция временной организационной структуры».</p> <p>Модели принятия управленческих решений. Модель теории принятия решений. Матрица результатов и целевая функция. Первичные детерминанты (факторы) решения. Вторичные детерминанты решения. Зависимость первичных детерминант от вторичных.</p>

		<p>Дескриптивные (описательные) модели. Политическая модель принятия решений. Модель Карнеги. Модель инкрементального процесса принятия решений. Модель «мусорного ящика».</p>
<p>ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p>	<p>Сущность метода экспертных оценок качества альтернатив в условиях слабоформализуемой проблемной ситуации. Типовые задачи решаемые методом экспертных оценок. Экспертное ранжирование.</p> <p>Классификация методов реализации решений. Методы планирования, организации и контроля выполнения решений</p> <p>Задачи разработки плана реализации решений. Методы, применяемые при составлении плана реализации управленческих решений. Матрица распределения ответственности. Схема матрицы распределения ответственности. Основные правила построения матрицы распределения ответственности. Сетевое моделирование. Схема сетевой матрицы.</p> <p>Методы составления информационной таблицы реализации решений – ИТРР, воздействия и мотивации в организации выполнения решений. Информационная таблица реализации решения.</p>

		<p>Основные управленческие процедуры, выполняемые на стадии контроля в реализации управленческих решений. Виды контроля реализации управленческих решений. Методы контроля выполнения управленческих решений.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПК УВ-1 Способен осуществлять	ПК УВ-1.2. Организует оценку и	Какие из перечисленных методов разработки

<p>управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>управленческих решений относятся к группе методов исследования операций? Ответы: Метод теории игр. Метод управления запасами. Метод "Дельфи". Метод линейного программирования. Метод разработки сценария.</p> <p>Справедливо ли утверждение, что ЛПР (лицо, принимающее решение) – это всегда один из менеджеров организации? 1. Да, справедливо. 2. Да, если менеджер имеет необходимые полномочия. 3. Нет, группа тоже может быть ЛПР.</p>
<p>ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>	<p>Как называется решение, принимаемое по заранее определенному алгоритму? Ответы: Стандартное. Хорошо структуризованное. Формализованное. Многокритериальное. Правильных ответов нет.</p> <p>Какие из перечисленных утверждений соответствуют истине? в практике менеджмента большинство решений</p>

		<p>являются: Ответы: Детерминированными. Вероятностными. Формализованными. Стратегическими. Корректируемыми. Многокритериальными. Документированными.</p> <p>Что понимается под технологией принятия решений?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений. 2. Методы разработки и выбора альтернатив. 3. Верно 1 и 2. 4. Методы исследования операций. 5. Экспертные технологии. <p>Что понимается под технологией принятия решений?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений. 2. Методы разработки и выбора альтернатив. 3. Верно 1 и 2. 4. Методы исследования операций. 5. Экспертные технологии.
<p>ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности</p>	<p>ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа</p>	<p>Является ли формирование в организации специальных резервных или страховых фондов способом снижения</p>

<p>организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p>	<p>уровня риска? Ответы: Является. Является, если размер фонда соответствует величине вероятных потерь. Не является. Вопрос поставлен некорректно.</p> <p>Под технологией принятия решений понимается: Ответы: а) состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений, б) методы разработки альтернатив и оптимизации решений, в) верно а) и б).</p> <p>Что понимается под эффективностью управленческого решения? 1. Достижение поставленной цели. 2. Результат, полученный от реализации решения. 3. Разность между полученным эффектом и затратами на реализацию решения. 4. Отношение эффекта от реализации решения к затратам на его разработку и осуществление.</p>
---	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> – не аттестован – низкий – средний – высокий 	<ul style="list-style-type: none"> 50% и менее 51% – 65 % 66 % – 84% 85% – 100%

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.	<p>ЗАДАЧА. «Построение дерева решений по проблеме заключения контракта на поставку строительных материалов из-за рубежа»</p> <p>Условие. Торговая фирма-поставщик строительных материалов, не имеющая лицензии на импорт товаров, получила предложение от зарубежной фирмы на поставку 100000 единиц высококачественных строительных материалов по цене 5 дол. за единицу. Средняя цена продажи на внутреннем рынке составляет 8 дол. за единицу. Вероятность отказа государственных органов в выдаче лицензии на внешнеторговую деятельность составляет 0,5. Если фирма будет ожидать соответствующее-го решения, то она с вероятностью 0,7 может потерять возможность совершения сделки, так как контракт может быть перехвачен конкурентами. Если же контракт будет заключен, а в лицензии будет отказано, то фирме придется уплатить неустойку в размере 100000 дол.</p> <p>Существует также возможность обратиться за помощью к</p>

		<p>консультанту, который может быстро подготовить рекомендации о целесообразности заключения данной сделки с учетом ожидаемых действий государственных органов. Расходы по оплате консалтинговых услуг составляют 1000 дол. Вероятность получения лицензии при положительной оценке консультанта составит 0,8, а при отрицательной - 0,05. При этом вероятность получения положительной оценки эксперта-консультанта составляет 0,6.</p> <p>Задание.</p> <p>Требуется разработать стратегию деятельности фирмы по заключению контракта.</p>
<p>ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>	<p>ЗАДАЧА. «Определение экономической целесообразности оплаты в рассрочку»</p> <p>Условие. За платное обучение в аспирантуре стоимостью \$ 3000 аспирантам предлагается альтернативный вариант оплаты: \$ 1000 - в начале 1-го года обучения, \$ 1100 - в начале 2-го и \$ 1200 - в начале 3-го, что в сумме составит \$ 3300. По прогнозам экономистов темпы инфляции составят в ближайший год 7%, а в последующий - 5%; депозитные ставки Сбербанка по валютным счетам составят, соответственно, 20% и 15% .</p> <p>Требуется выбрать более выгодный вариант оплаты.</p> <p>ЗАДАЧА. «Определение предельных вложений в инвестиционный проект»</p> <p>Условие. Существует некий</p>

		<p>проект, требующий инвестиций и сулящий принести прибыль в течение 3-х лет: через год в сумме 120 ден.ед., через 2 года - 170 ден.ед., через 3 - 190 ден.ед. Годовая депозитная ставка зависит от срока хранения вклада и составляет 20% при сроке хранения 1 год, 25% при сроке хранения 2 года, 30% при сроке хранения 3 года.</p> <p>Требуется определить, какую максимальную сумму в виде единовременных затрат можно вложить в проект, чтобы обеспечивалась его безубыточность.</p>
<p>ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p>	<p>«Анализ чувствительности решений к изменению вероятностей»</p> <p>Условие. Некоторая компания разработала новый товар, который должен найти спрос на рынке. Наличие в производственном процессе высокотемпературных реакций повышает стоимость необходимых капиталовложений до 2,5 млн. ден.ед. Для организации производственного процесса потребуется один год. Однако, существует лишь 55%-я вероятность, что будет обеспечена должная технологическая безопасность процесса. В связи с этим перед компанией встал вопрос о разработке компьютерной контролирующей системы (ККС), которая будет обеспечивать безопасность высокотемпературных реакций. Исследования по созданию ККС займут один год и будут стоить 1 млн. ден.ед. Вероятность получения надежной ККС — 0,75.</p> <p>Разработку ККС можно начать</p>

либо немедленно, либо подождать год до выяснения технологической безопасности процесса. Если разработку начать немедленно, а производственный процесс окажется безопасным, ККС окажется бесполезной (убыток - 1 млн. ден.ед.). С другой стороны, если отложить разработку ККС, а процесс производства не будет соответствовать стандартам, то выпуск нового товара задержится на год до окончания исследований. И, наконец, если создать безопасный процесс окажется невозможным и при этом работа над ККС будет безуспешной, то работы по этому проекту подлежат закрытию несмотря на понесенные затраты. В случае если продажа нового товара начинается в течение года, то общая прибыль от проекта без учета капиталовложений и затрат на ККС составит 10 млн. ден.ед. Если отложить выпуск товара на один год, прибыль упадет до 8,5 млн. ден.ед. из-за возможного появления конкурентов на рынке.

Очевидно, что оценки вероятностей безопасности технологического процесса и успешного создания ККС носят экспертный характер. В то же время решения, принимаемые при помощи "дерева", зависят от вероятностей исходов.

Чувствительность решения определяется размером изменений вероятности. Выбирая решение, мы должны знать, насколько оно зависит от изменений вероятностей, и, следовательно, насколько можно полагаться на этот выбор,

		<p>основанный на экспертных оценках.</p> <p>Требуется:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить "дерево", охватывающее все возможные варианты развития со-бытий. 2. Сформулировать рекомендации руководству компании. <p>Определить, как должна измениться вероятность успешного создания безопасного технологического процесса (ранее определенная как 0,55), чтобы это вызвало изменения рекомендаций по п.2, и насколько велик «запас прочности» (чувствительности).</p>
--	--	--

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок;

		умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Классификация методов выработки управленческих решений в зависимости от среды принятия управленческих решений в гостеприимстве.
2. Репродуктивно-прецедентный, экстраполирующий, комбинаторный и эвристический методы принятия решения.
3. Методика «Анализ проблем».
4. Проблема. Структура проблемы.
5. Этапы принятия управленческих решений «Анализ проблем». Методика «Принятие управленческих решений».
6. Элементы и этапы методики «Принятие решений».
7. Методика «Анализ потенциальных проблем».
8. Отличия Методики «Анализ проблем» от Методики «Анализ потенциальных проблем». Методика «оценка ситуации».
9. Отличия Методики «Оценка ситуации» от Методик «Анализа (потенциальных) проблем» и «Принятия решений».
10. Инструменты оценки ситуации.
11. Этапы оценки ситуации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)
- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы	ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб,	Место решения в процессе управления. Управленческие решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Ключевые вопросы в принятии управленческих

гостеприимства	отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.	решений. Лицо, принимающее решения (ЛПР). «Аппарат ЛПР». Качества имманентные ЛПР в деятельности предприятий гостеприимства.
ПК УВ-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК УВ-2.2. Определяет формы методы и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Риски и неопределенность принятия решений. Критерии оценки решения. Классификация решений. Объектное решение, организационное решение и коммуникационное решение. Взаимосвязь объектных и организационных решений. Классификация управленческих решений по признакам.
ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	ПК УВ-7.4. Выработывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Концепция «Целеориентированности управленческого решения». Преимущества модели управления по целям. Концепция «Тройственное ограничение». Закон Лермана. Концепция «Среды принятия управленческих решений»: концепция определенности, концепция риска, концепция неопределенности. Концепция «ЖЦ». Концепция «Проекта или Концепция временной организационной структуры». Модели принятия управленческих решений. Модель теории принятия

		<p>решений. Матрица результатов и целевая функция. Первичные детерминанты (факторы) решения.</p>
--	--	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Приложение
Приложение к рабочей программе
дисциплины

Экономический анализ деятельности организаций сферы гостеприимства

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Фонд оценочных средств

Экономический анализ деятельности организаций сферы гостеприимства
(наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(направленность (профиль) подготовки)

Форма обучения: очная
(очная/заочная)

Автор (ы) ФОС: Муртазина Г.Р., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень и должность преподавателей)

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «14» 3 2019 года
Протокол № 9.

Казань - 2019

1. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения
ПКУВ-7 СПОСОБЕН РАССЧИТЫВАТЬ И АНАЛИЗИРОВАТЬ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ.	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства. ПК УВ-7.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.

Выполнение учебных заданий по дисциплине в ходе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины оценивается от 0 до 40 баллов (до 20 в каждой из 2-х модулей текущих аттестаций). Посещаемость занятий оценивается от 0 до 10 баллов (до 5 в каждой из 2-х модулей).

Выполнение заданий на этапе сдачи экзамена/зачета по дисциплине оценивается от 0 до 50 баллов.

Итоговое оценивание уровня сформированности компетенций по дисциплине проводится комплексно по результатам текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины и результатам промежуточной аттестации на этапе сдачи экзамена/зачета.

**Структура оценки сформированности компетенций на этапе
текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины**

Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	Уровни сформированности компетенции	
МОДУЛЬ 1.	ПК УВ 7	Контрольная работа №1	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПК УВ 7	Доклад на заданную тему	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
МОДУЛЬ 2.	ПК УВ 7	Практическая работа	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
	ПК УВ 7	Контрольная работа №2	не аттестован низкий средний высокий	4 и менее 5–6 7–8 9–10
макс:				20
ИТОГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				40
За посещаемость, начисляется в рамках БРС по электронному журналу:				10
ВСЕГО ЗА ДВА МОДУЛЯ:				50

Оценка сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции	Форма оценивания	Уровни сформированности компетенции	
ПКУВ 7	Ответ на вопросы зачета	– не аттестован	0 – 14 15 – 32 33 – 42

		– низкий – средний – высокий	43 – 50
макс: 50 баллов			

**Комплексная оценка сформированности компетенций по результатам
текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Этапы оценивания уровня сформированности компетенций	Уровни сформированности компетенций	
	Оценка уровня сформированности компетенций на этапе текущего контроля успеваемости в процессе изучения дисциплины	Не аттестован Низкий Средний Высокий
Оценка уровня сформированности компетенций на этапе промежуточной аттестации	Не аттестован Низкий Средний Высокий	0 – 14 15 – 32 33 – 42 43 – 50
Итоговая оценка сформированности компетенций	Не аттестован Низкий Средний Высокий	50 и менее 51 – 65 66 – 84 85 – 100

При итоговом оценивании сформированности компетенций для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированности компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий уровень
66 – 84	Хорошо	Средний уровень
85 – 100	Отлично	Высокий уровень

2.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Образцы

Вопросы для проведения собеседования (устного опроса)

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для собеседования (устного опроса)
<p>ПКУВ-7 СПОСОБЕН РАССЧИТЫВАТЬ И АНАЛИЗИРОВАТЬ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ.</p>	<p>ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.2. Участствует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства. ПК УВ-7.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация аналитической работы в деятельности гостиниц, изучение обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг. 2. Экспресс-анализ деятельности организации. 3. Анализ затрат в деятельности организации. 4. Анализ финансовых результатов от реализации продукции. 5. Анализ цен. 6. Анализ использования материальных ресурсов и состояния их запасов в организации. 7. Анализ факторов и резервов минимизации переменных и постоянных затрат в организации. 8. Диагностика кадрового потенциала организаций сервиса. 9. Анализ и оценка потребностей в основном и оборотном капитале в организации сервиса. 10. Анализ использования краткосрочных кредитов банка и влияние банковского кредитования на эффективность финансово-хозяйственной деятельности организаций. 11. Анализ и управление бюджетом организации. 12. Специфика анализа финансово-хозяйственной деятельности гостиничных организаций.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Собеседование	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Тестовые вопросы
ПКУВ-7 СПОСОБЕН РАССЧИТЫВАТЬ И АНАЛИЗИРОВАТЬ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ	ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.2. Участствует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства. ПК УВ-7.3.	1. Принципы планирования на предприятии: - Точность, организованность, целенаправленность - Непрерывность, очередность, единство, участие, доказательность + Непрерывность, гибкость, участие, точность, единство 2. Целью планирования деятельности организации является: - Обоснование расхода всех

РЕШЕНИЙ.	<p>Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК УВ-7.4.</p> <p>Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>	<p>видов ресурсов</p> <p>+ Определение целей, средств и сил</p> <p>- Определение будущей прибыли</p> <p>3. Механизм управления финансами включает:</p> <p>- мониторинг;</p> <p>- контроль за финансовой деятельностью;</p> <p>- правовое регулирование финансовой системы;</p> <p>+ все ответы верны;</p> <p>4. Методы финансового планирования на предприятии:</p> <p>+ Балансовый, расчетно-аналитический, нормативный, программно-целевой, экономико-математическое моделирование</p> <p>- Издержек и прибылей, балансовый, аналитический, базисно-индексный</p> <p>- Программно-целевой, балансовый, графический, аналитический</p> <p>5. Методика планирования позволяет:</p> <p>- Разработать такой план, выполнение которого принесет предприятию наибольшую прибыль</p> <p>- Изменять весь объем работ при изменении условий их выполнения</p> <p>+ Выполнить анализ всего объема работ, учитывая условия их выполнения</p>
----------	---	---

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> - не аттестован - низкий - средний 	<p>50% и менее</p> <p>51% – 65 %</p> <p>66 % – 84%</p>

	– высокий	85% – 100%
--	-----------	------------

Практические работы

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Практические работы
<p>ПКУВ-7 СПОСОБЕН РАССЧИТЫВАТЬ И АНАЛИЗИРОВАТЬ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ.</p>	<p>ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.2. Участствует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства. ПК УВ-7.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>	<p>Гостиничная организация разработала новую услугу на рынок. Подсчитано, что вероятность хорошего сбыта продукции равна 0,6; плохого – 0,4. компания собирается провести маркетинговое исследование, вероятность правильности которого 0,8. Как изменятся первоначальные вероятности уровня реализации, если это исследование предскажет плохой сбыт?</p> <p>2. Используя приемы анализа финансово-хозяйственной деятельности проанализируйте плановые показатели гостиничной организации.</p> <p>3. Спрогнозируйте показатель на предстоящие 3 года, применив прием экстраполяции (по данным из Росстата).</p> <p>4. Разработайте более 5 альтернативных решений по выпавшей в карточке хозяйственной ситуации гостиничного предприятия.</p>

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
------------------	-------------------	---------------------

Практические работы	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки; практические работы не выполнены или выполнены с ошибками, влияющими на качество выполненной работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; практические работы выполняет с ошибками, не отражающимися на качестве выполненной работы.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок; умеет применять полученные знания на практике; практические работы выполняет правильно, без ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике; практические работы (задания) выполняет правильно, без ошибок, в установленное нормативом время.

Темы рефератов и презентаций

1. Анализ финансово-хозяйственной деятельности, его значение для управления предприятием.
2. Предмет и метод экономического анализа.
3. Виды экономического анализа.
4. Лизинг. Виды лизинга и расчет лизинговых платежей.
5. Экономический анализ финансирования и использования инвестиций.
6. Экономический анализ эффективности инвестиций.
7. Структура оборотного капитала и показатели эффективности его использования.
8. Экономический анализ рентабельности организации.

Требования к оформлению рефератов и презентаций:

- краткость (не более 15 слайдов)
- емкость (максимум информации в каждом слайде)

- наглядность (информация должна быть преимущественно представлена в виде графиков, блок схем, диаграмм, рисунков и пр.).
- привлекательность и техничность (красочный, яркий, необычный дизайн, или использование продвинутого инструментария, видеоконтента и т.п.)
- актуальность информации, представленной в презентации, а также ее соответствие выбранной теме.

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Реферат / Презентация	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

Темы курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вопросы для промежуточной аттестации
-------------------------	-----------------------	--------------------------------------

<p>ПКУВ-7 СПОСОБЕН РАССЧИТЫВАТЬ И АНАЛИЗИРОВАТЬ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ.</p>	<p>ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства. ПК УВ-7.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Задачи и приемы экономического анализа. 2. Базисный и цепной индекс. Метод ценных подставок. 3. Создание рационального потока информации и последовательность анализа. 4. Организация аналитической работы. 5. Система показателей для экономического анализа организации. 6. Экономический анализ безубыточности, банкротства и предпринимательского риска организации. 7. Экспресс-анализ финансового состояния организации. 8. Анализ использования материальных ресурсов и состояния их запасов в организации. 9. Анализ факторов и резервов минимизации переменных и постоянных затрат в организации. 10. Диагностика кадрового потенциала организаций сервиса. 11. Анализ и оценка потребностей в основном и оборотном капитале в организации сервиса. 12. Анализ использования краткосрочных кредитов банка и влияние банковского кредитования на эффективность финансово-хозяйственной деятельности организаций. 13. Анализ и управление бюджетом организации. 14. Специфика анализа финансово-хозяйственной деятельности гостиничных
--	--	---

		организаций.
--	--	--------------

Форма, уровни и критерии оценивания сформированности компетенций

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устный опрос	Не аттестован (Не удовлетворительно)	Студент имеет отдельные представления об изученном материале; не может полно и правильно ответить на поставленные вопросы, при ответах допускает грубые ошибки.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент знает лишь основной материал; на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно, что требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.
	Средний (Хорошо)	Студент твердо знает учебный материал; отвечает без наводящих вопросов и не допускает при ответе серьезных ошибок.
	Высокий (Отлично)	Студент глубоко изучил учебный материал; последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.