



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)

КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

УТВЕРЖДАЮ

Директор КЭС


В.А. Зибров

« 13 » 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине

ОП. 12 Индустрия гостеприимства

образовательной программы

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

Шахты
2022 г.

Лист согласования

Фонд оценочных средств по учебной дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик(и):

Преподаватель

12.05.2022 г.



Н.А. Калинина

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии правового обеспечения и гостиничного дела

Протокол № 8 от 13.05.2022 г.

Председатель цикловой комиссии
13.05.2022 г.



Е.Н. Семеренко

Согласовано:

Рецензенты:

ООО «Восток» генеральный директор И.К. Зверева

Преподаватель КЭС высшей квалификационной категории И.А. Могильная

Содержание

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств | 3 |
| 1.1 | Область применения фонда оценочных средств | 3 |
| 1.2 | Перечень компетенций формируемых в процессе изучения дисциплины | 3 |
| 2 | Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий | 4 |
| 2.1 | Показатели оценки результатов обучения | 4 |
| 2.2 | Формы контроля и оценки результатов учебной практики | 10 |
| 3 | Комплект оценочных средств | 11 |
| 3.1 | Текущий контроль успеваемости | 11 |
| 3.2 | Промежуточная аттестация | 14 |

1 Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС специальности СПО «43.02.14 Гостиничное дело» и рабочей программой учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства».

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям основной образовательной программы среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело. ФОС включает в себя контрольно-оценочные материалы, которые позволяют оценить практический опыт и освоенные компетенции.

Для выявления уровня и определения форм контроля сформированности компетенций у обучающихся применяются паспорта компетенций.

Учебная дисциплина, в соответствии с учебным планом, проходит на втором курсе в четвертом семестре и завершается зачетом с оценкой.

1.2 Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины.

Рабочей программой дисциплины «Индустрия гостеприимства» предусмотрено формирование следующих компетенций:

| Код | Наименование результата обучения |
|------------|---|
| ПК 5.1. | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |

2 Результаты освоения практики, подлежащие проверке

2.1 Показатели оценки результатов обучения

Основные показатели и критерии оценки результата сформированности общих и профессиональных компетенций обучающихся, освоенных ими в ходе

изучения учебной дисциплины и результатов обучения представлены в таблице.

| Результаты освоения (объекты оценивания) | Основные показатели оценки результата | Критерии оценки результата | Тип задания | Форма аттестации (в соответствии с учебным планом) |
|---|--|--|---|---|
| ОК 2 | определение задач поиска информации; определение необходимых источников информации; планирование процесса поиска; структурирование получаемой информации; выделение наиболее значимого в перечне информации; оценивание практической значимости и результатов поиска; оформление результатов поиска. | определять степень достоверности и актуальности информации; извлекать ключевые фрагменты и основное содержание из всего массива информации. | Устные и письменные опросы; тестирование; выполнение практических работ | дифференцированный зачет – 4. |
| ОК 9 | проявление готовности к освоению новых технологий в профессиональной деятельности; применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; использование современного программного обеспечения | умение отобрать новые технологии для использования в профессиональной деятельности | | |
| ПК-5.1 | | | | |

| | | | | |
|--------|---|--|--|--|
| ПК-4.1 | организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы | координация деятельности персонала | | |
| ПК-3.1 | | | | |
| ПК-1.1 | умение планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы | отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения; составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | | |
| 3 | нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения | знать структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениям и гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в | | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование , виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды</p> | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | | отчетности по продажам. | | |
| У | <p>планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>проведение тренингов и производственных инструктажей работников службы;</p> <p>выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</p> <p>организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>контролирование работы работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</p> | <p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</p> <p>выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</p> <p>организовывать работу по поддержке и ведению информационно-й базы данных службы приема и размещения;</p> <p>контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</p> | | |

2.2 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий

Оценивание результатов обучения обучающихся по дисциплине «Индустрия гостеприимства» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы, реализуемой в ИСОиП (филиале) ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- письменный опрос;
- тестирование;
- практическая работа.

Выполнение и защита практических работ производится в соответствии с рабочей программой. Преподаватель проверяет правильность выполнения практической работы, контролирует знание обучающегося пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования. Выполнение практической работы направлено на формирование практического опыта и профессиональных компетенций. По результатам выполнения практической работы оформляется отчет, который является составной частью оценки, выставляемой преподавателем на итоговом занятии.

Критерии оценивания:

| | |
|------------------------------|--|
| Оценка «отлично» | обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | обучающийся показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями анимационной деятельности. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | обучающийся показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров. |
| Оценка «неудовлетворительно» | обучающийся показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или |

затрудняется с ответом на них.

Обучающимся, проявившим активность во время практических занятий, общий балл по текущему контролю может быть увеличен на 10-15%.

3Фонд оценочных средств.

3.1 Текущий контроль успеваемости.

Текущий контроль проводится с целью установления соответствия достижений, обучающихся требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций, обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе повседневной учебной работы по дисциплине.

Перечень оценочных средств

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в ФОС |
|--------------|---|---|--|
| 1 | Письменный контроль знаний | Средство для проверки умений применять полученные знания по освоенной теме дисциплины. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений обучающихся | Контрольные задания по темам дисциплины |
| 2 | Тест | Форма контроля, направленная на проверку уровня освоения контролируемого теоретического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы) | Тестовые задания по темам дисциплины |
| 3 | Вопросы для устного опроса на занятиях | Вопросы для обсуждения, необходимые для контроля усвоения теоретических знаний. Используется при проведении фронтального опроса по темам дисциплины. | Перечень вопросов для обсуждения по темам дисциплины |
| 4 | Практическая работа | Средство проверки знаний, умений и приобретения практического опыта | Комплекты практических заданий |

Вопросы для письменного опроса

1. История развития мировой индустрии гостеприимства
2. История развития индустрии гостеприимства России
3. Современное состояние индустрии гостеприимства
4. Особенности развития отдельных секторов индустрии

Вопросы для устного опроса

1. Виды сервиса предприятий индустрии гостеприимства
2. Нормативно-правовая база гостиничного дела
3. Рекреационный сервис
4. Виды сервиса на предприятиях питания
5. Анимационный сервис

Тесты

1. Перечень и качество платных услуг, предоставляемых в гостиницах. Зависят:
А) от категории гостиницы;
Б) от спроса;
В) от возможностей гостиницы.
2. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым:
А) вызов такси;
Б) визовая поддержка;
В) продажа сувениров, подарков, книг, журналов и других товаров;
Г) обмен валюты;
Д) услуги парикмахерской;
3. Кто является основателем гостиничной сети Холидей Инн?
А) Кэмерон Резерфорд
Б) Кэммонс Вилсон
В) Огюст Монтестье.
4. Чем на Руси отличались гостиные дворы от постоялых?
А) в гостиных дворах запрещалось продавать спиртные напитки;
Б) в постоялых дворах принимали бедных путешественников, а в гостиных – исключительно знатных вельмож;
В) в гостиных дворах совершались торговые операции;
Г) в постоялых дворах не предоставлялись услуги питания.
5. Имели ли трактиры на Руси в XVIII в. помещения для ночлега?
А) да;
Б) нет.
6. Какие гостиницы, построенные в конце XIX – начале XX в. Функционируют и поныне?
А) Астория
Б) Метрополь
В) Националь
Г) Новомосковская
Д) Россия
Е) Интурист
7. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?
А) таверна - мотель

- Б) постоянный двор – гостиница;
В) корчма – гостиница
Г) капелями – мотель.
8. Российская система классификации гостиниц основана на .
А) системе баллов
Б) системе разрядов
В) буквенной системе
Г) системе звезд.
9. Квартиры граждан, сдаваемые туристами, относятся к средствам размещения
А) да
Б) нет
10. Обязана ли новая гостиница получать категорию (проходить сертификацию на звездность)?
А) да
Б) нет, может работать без категории.

Ответы к тестам:

1. а)
2. б), в), д)
3. б)
4. в
5. а
6. а, б, в, г)
7. б)
8. г)
9. а)
10. а)

Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

85-100% правильных ответов – «отлично»

75-84% – «хорошо»

50-74% – «удовлетворительно»;

менее 50% – «неудовлетворительно»

Практическая работа

Тема: Схема работы туроператора с предприятиями гостиничной индустрии

Цели:

- Владение указанным видом профессиональной деятельности.
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Условие:

В средстве размещения имеются номера, состоящие из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным

санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанные на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Задание:

Определить категорию номера в соответствии с Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

3.2 Промежуточная аттестация

Учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело предусмотрена форма промежуточной аттестации по дисциплине «Индустрия гостеприимства» – дифференцированный зачет – 4.

Дифференцированный зачет проводится за счет времени отведенного на изучение дисциплины. Итоговое занятие осуществляется на последнем зачетном занятии по пройденным темам в устной форме.

Условием допуска к зачетному занятию является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

Оценка может быть выставлена по рейтингу текущего контроля, если он не ниже 60.

Обучающийся, имеющий средний балл не менее 4,5, освобождается от зачетного занятия и получает оценку «отлично».

Обучающийся, имеющий рейтинг не менее 4,0, освобождается от зачетного занятия и получает оценку «хорошо».

Вопросы для промежуточной аттестации (4 семестр):

1. Понятие индустрии гостеприимства. Предмет, цели, задачи
2. История развития мировой индустрии гостеприимства
3. История развития индустрии гостеприимства России
4. Современное состояние индустрии гостеприимства
5. Виды сервиса предприятий индустрии гостеприимства
6. Нормативно-правовая база гостиничного дела
7. Рекреационный сервис
8. Виды сервиса на предприятиях питания
9. Анимационный сервис

10. Особенности развития отдельных секторов индустрии
11. Средства размещения как элемент индустрии гостеприимства
12. Классификация средств размещения
13. Типология гостиниц
14. Формы управления гостиничными предприятиями
15. Организационно-управленческая структура гостиничного комплекса
16. Функциональные службы в индустрии гостеприимства
17. Принципы функционирования предприятий питания в гостинице
18. Организация предоставления дополнительных услуг
19. Схема работы туроператора с предприятиями гостиничной индустрии
20. Элементы корпоративной культуры в гостиничной индустрии
21. Поведение на рабочем месте
22. Телефонный этикет
23. Предотвращение гостиничных краж и оформление забытых вещей
24. Технология обслуживания гостя

Критерии оценки:

| | |
|------------------------------|--|
| Оценка «отлично» | обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | обучающийся показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями анимационной деятельности. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | обучающийся показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров. |
| Оценка «неудовлетворительно» | обучающийся показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |