



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.ДВ.02.01 Организация гостиничного дела

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управлением гостиничным комплексом и иными средствами размещения

Одобрено
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:



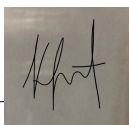
(подпись)

преподаватель

(занимаемая должность)

Т.А. Моргунова

(инициалы, фамилия)



сь)

доцент

(занимаемая должность)

Т.А. Краковская

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.ДВ.02.01 Организация гостиничного дела». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, доклад/презентация, практическое задание) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к экзамену.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.ДВ.02.01 Организация гостиничного дела».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-5 Способен определять стандарты и внедрение норм, регламентирующих принципы организации и работы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.1	Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения
	ПК-5.2	Способен оценивать соответствие качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
	ПК-5.3	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие отраслевым стандартам сервиса в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Теоретические основы организации гостиничного дела	ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3	Тест, Д, Пз	Тест
2	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения	ПК-5.3, ПК-5.1	Тест, Д, Пз	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3
2	ПК-5.3

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a, b, c, d, e
2	a, c, d, e, f, g

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с множественным выбором. Выберите 5 правильных ответов.

Навыки и знания, которыми должен владеть сотрудник службы приема и размещения

- a. Знать и соблюдать правила пожарной безопасности
- b. Знать требования нормативных документов по оказанию услуг размещения
- c. Знать и соблюдать санитарно-эпидемиологические нормы и правила
- d. Оказать первую доврачебную помощь
- e. Знать и соблюдать квалификационные требования, предъявляемые к сотруднику СПиР

№ 2. Задание с множественным выбором. Выберите 6 правильных ответов.

Функции службы приема и размещения

- a. Оформление финансовых документов
- b. Уборка номера к приходу гостя
- c. Обеспечение гостя всей информацией
- d. Прием и оформление гостя
- e. Обработка заказов в системе бронирования
- f. Продажа номерного фонда
- g. Своевременное информирование администрации о загрузке номерного фонда

2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.2»

№ 1. Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Рассмотреть и проанализировать нормативные документы по регламентам гостиничной деятельности

№ 2. Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения.

Сравнительный анализ стандартов обслуживания в различных средствах размещения

№ 3. Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.

2.3.3. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.3»

№ 4. Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Рассмотреть и проанализировать нормативные документы по регламентам гостиничной деятельности

№ 5. Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения.

Сравнительный анализ стандартов обслуживания в различных средствах размещения

№ 6. Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.

2.3.4. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.1»

№ 7. Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения.

Сравнительный анализ стандартов обслуживания в различных средствах размещения

№ 8. Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета. Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к экзамену

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Нормативные документы, на которые опирается служба приема и размещения в гостинице	ПК-5.1, ПК-5.2
2.	Служба приема и размещения - взаимодействие с другими службами в гостинице	ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3
2	ПК-5.3

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a, b, c, d, e
2	a, c, d, e, f, g

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с множественным выбором. Выберите 5 правильных ответов.

Навыки и знания, которыми должен владеть сотрудник службы приема и размещения

- Знать и соблюдать правила пожарной безопасности
- Знать требования нормативных документов по оказанию услуг размещения
- Знать и соблюдать санитарно-эпидемиологические нормы и правила
- Оказать первую доврачебную помощь
- Знать и соблюдать квалификационные требования, предъявляемые к сотруднику СПиР

№ 2. Задание с множественным выбором. Выберите 6 правильных ответов.

Функции службы приема и размещения

- Оформление финансовых документов
- Уборка номера к приходу гостя
- Обеспечение гостя всей информацией
- Прием и оформление гостя

- e. Обработка заказов в системе бронирования
- f. Продажа номерного фонда
- g. Своевременное информирование администрации о загрузке номерного фонда