



**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.12 Технологии 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:



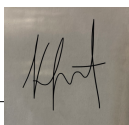
*(подпись)*

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.12 Технологии гостиничного дела». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

**Фонд оценочных средств включает** контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: доклад/презентация, глоссарий по предмету, тест, конспект лекций, практическое задание, устный опрос) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.12 Технологии гостиничного дела».

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-1.1	Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение
	ПК-1.2	Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
	ПК-1.3	Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-7 Способен применять современные технологии обслуживания с учетом требований потребителя	ПК-7.1	Способен применять технологии предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла
	ПК-7.2	Способен разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья
	ПК-7.3	Способен осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства

## 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	Основные понятия гостиничной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	ПК-1.2, ПК-1.3	Д, Гл	<b>Нет!</b>
2	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3	Тест, Д, КЛ	Тест
3	Основы производственно – технической деятельности средств размещения. Оценка удовлетворённости клиентов.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3	Тест, КЛ, Пз	Тест
4	Организация функциональных процессов в гостинице. Технологии работы с различными типами гостей.	ПК-1.2, ПК-7.2	Д, КЛ	<b>Нет!</b>
5	Технологии функционирования различных служб в гостинице.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3	Д, УО	<b>Нет!</b>

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

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует удовлетворительное знание материала, ориентируется в вопросах по теме. Обладает удовлетворительными навыками публичного выступления	Зачтено
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Незачтено
Глоссарий по предмету	В результате работы представлены основные соответствующие термины. конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины. Оформление результатов соответствует требованиям и представлено в срок	Зачтено
	В результате работы студента не был проработан материал источников, выбраны не все главные термины (в малом количестве), работа не оформлена и/или представлена не в срок	Незачтено

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Тест	Студентом даны правильные ответы на 71%-100% заданий	Зачтено
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Незачтено
Конспект лекций	В конспекте описан оптимальный объем текста, присутствует логичное построение и связность. Раскрытие темы представлено достаточно полно. Работа оформлена аккуратно	Зачтено
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Незачтено
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Зачтено
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Незачтено
Устный опрос	1. Знает понятия основных разделов программы изучаемого курса; 2. Приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе; 3. Достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности; 4. Показывает всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их	Зачтено
	1. Фрагментарные знания базовых понятий; 2. Слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки; 3. Допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки; 4. Ответ содержит существенные пробелы в знаниях основного содержания темы	Незачтено

### **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-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3
2	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3

**Ключ ответов**

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	а
2	а, с

**Перечень тестовых вопросов**

*№ 1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Персонал службы приема обязан проходить медицинский осмотр ежегодно

- а. Да
- б. Нет
- с. В зависимости от занимаемой должности

*№ 2. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.*

Кто из работающих в гостинице заинтересован в обработке анкет проживающих об удовлетворенности гостиничными услугами

- а. Менеджер гостиницы
- б. Портье
- с. Администрация
- д. Горничная

**2.3.2. Глоссарий по предмету для оценки компетенции «ПК-1.1»**

*№ 1. Подготовка глоссария.*

Подготовить глоссарий

**2.3.3. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-7.2»**

*№ 2. Подготовка конспекта лекций.*

Подготовить конспект по стандартизации оказываемых услуг в гостинице

*№ 3. Подготовка конспекта лекций.*

Подготовить конспект

**2.3.4. Практические задания для оценки компетенции «ПК-1.2»**

*№ 4. Выполнение практического задания.*

Создание опроса для оценки системы удовлетворенности гостями предоставляемых услуг в гостинице

**2.3.5. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции  
«ПК-1.1»**

*№ 5. Подготовка к устному опросу.*

Подготовиться к устному опросу

**2.3.6. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции  
«ПК-1.2»**

*№ 6. Подготовка к устному опросу.*

Подготовиться к устному опросу

**2.3.7. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции  
«ПК-1.3»**

*№ 7. Подготовка к устному опросу.*

Подготовиться к устному опросу

**2.3.8. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции  
«ПК-7.1»**

*№ 8. Подготовка к устному опросу.*

Подготовиться к устному опросу

**2.3.9. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции  
«ПК-7.2»**

*№ 9. Подготовка к устному опросу.*

Подготовиться к устному опросу

**2.3.10. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции  
«ПК-7.3»**

*№ 10. Подготовка к устному опросу.*

Подготовиться к устному опросу

**3. Промежуточная аттестация**

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

Зачет 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.

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

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

В случае неявки обучающегося на зачет 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. Тематика курсовых работ

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

### 3.3. 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-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3
2	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-7.1, ПК-7.2, ПК-7.3

#### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	а
2	а, с

#### Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Персонал службы приема обязан проходить медицинский осмотр ежегодно

- а. Да
- б. Нет
- с. В зависимости от занимаемой должности

№ 2. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Кто из работающих в гостинице заинтересован в обработке анкет проживающих об удовлетворенности гостиничными услугами

- а. Менеджер гостиницы
- б. Портье
- с. Администрация
- д. Горничная