Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 10.06.2026 13:43:56
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc5404983128

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»
Факультет экономики и управления
Кафедра маркетинга, сервиса и туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки

43.04.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Магистерская программа

Гостиничная деятельность

Уровень высшего образования
Магистратура
Квалификация (степень):

магистр

Год начала подготовки
2026

Майкоп

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) или практике, входящей в состав соответственно рабочей программы дисциплины (модуля) или программы практики, включает в себя:

1) перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2) описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3) типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Данный раздел содержит контролирующие материалы по дисциплине, в числе которых могут быть кейс-задания, задания для контрольной работы, тестовые задания, темы рефератов, примерная тематика курсовых работ, вопросы к зачету, вопросы к экзамену и другие.

4) методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций. В данном разделе приводятся требования и критерии оценивания знаний, умений, навыков и опыта практической деятельности в соответствии с набором контролирующих материалов, представленных в предыдущем разделе.

Ответственность за разработку ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования по дисциплине (модулю) или практике и поддержание его в актуальном состоянии несет автор рабочей программы и заведующий кафедрой, за которой закреплена данная дисциплина (модуль) или практика.

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.01 Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и нба ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-3.2 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации			
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывается актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии			
1	2		История развития индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-5.2 Выстраивается социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп			
1	2		История развития индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач			
1	2		История развития индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.2 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений					
Знать: принципы организации и коррекции работы членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: организовывать, мотивировать и руководить работой команды.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками организации работы членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели					
Знать: принципы выработки стратегии командной	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
работы; принципы организации отбора членов команды для достижения поставленной цели.					
Уметь: вырабатывать стратегию командной работы и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выработки стратегии командной работы и организации отбора членов команды для достижения поставленной цели	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия					
УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач					
Знать: основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей для создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: принципами организации недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
усиления социальной интеграции.					
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия					
УК-5.2 Выстраивается социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп					
Знать: основы межкультурной и межличностной профессиональной коммуникации в целях выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции; психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: эффективно осуществлять межкультурную и межличностную профессиональную коммуникацию в целях выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия					
УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывается актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии					
Знать: важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и традиции населения.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: учитывать в коллективе социальные, этнические, конфессиональные,	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе.					
Владеть: этическими нормами, касающимися социальных, конфессиональных и культурных различий; навыками критического восприятия исторической информации, изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии и полемик; обосновывать актуальность использования идеологических ценностей при социальном и профессиональном взаимодействии.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия					
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке					
Знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.					
Уметь: использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка для осуществления профессиональной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, как на государственном, так и на иностранном языке; готовностью к общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности для академического и профессионального взаимодействия.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия					
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык					
Знать: русский и иностранный язык на уровне, необходимом для составления и перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: переводить различные академические (рефераты, эссе, обзоры, статьи и	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
т.д.) и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык.					
Владеть: навыками перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации					
Знать: особенности выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде					
Знать: способы разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; инструменты создания рабочей атмосферы,	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
позитивного эмоционального климата в команде.					
Уметь: разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создавать рабочую атмосферу для достижения поставленной цели	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: способностью к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов:

1. Понятие межкультурного взаимодействия и теоретические подходы к этой проблеме.

2. Этнос и нация в перспективе межкультурного взаимодействия

3. Язык и его роль в межкультурной коммуникации

4. Межкультурное взаимодействие в области охраны памятников культуры

5. Шоу-бизнес и его роль в межкультурном взаимодействии

6. Роль туризма в формировании имиджа стран и культур

7. Спортивные институты и их роль в установлении международных контактов

8. Глобализация науки и образования; положительный эффект и издержки этого процесса

9. Системы среднего и высшего образования ведущих европейских держав и динамика их развития с точки зрения глобализации образования

10. Внедрение Болонского процесса: положительный эффект и издержки

11. Чемпионат мира по футболу и его история и роль в межкультурном взаимодействии

12. Международные усилия по охране памятников культуры и искусства.

13. Основные тенденции глобального туризма в к. 20 – н. 21 вв.

Приметные тестовые задания

1. Процесс углубления культурного взаимодействия и взаимовлияния между государствами, национально-культурными группами и историко-культурными областями при образовании некоего единого культурного пространства называется:

а) частичная ассимиляция;

б) геттоизация;

в) культурная интеграция;

г) ассимиляция.

2. Процесс обоюдного заимствования моделей поведения и ценностных установок культур в их коммуникации друг с другом называется:

а) аккультурация;

б) ассимиляция;

в) интеграция;

г) коммуникация.

3. Процесс вхождения индивида в общество, овладение им социокультурным наследием называется:

а) инкультурация;

б) интеграция;

в) инициация;

г) идентификация.

4. Однородность по составу культуры обозначают понятием:

а) культурная идентичность;

б) культурная гомогенность;

в) культурная суперсистема;

г) культурный организм.

5. Культурной стабильности способствует:

а) диффузионизм;

б) замкнутость;

в) элитарность;

г) толерантность.

6. Понятие «культурные универсалии» означает:

а) ценности духовной культуры;

б) ценности доминирующей культуры;

в) базовые ценности, присущие всем типам культур;

г) ценности материальной культуры.



7. Возможные сценарии развития культурной глобализации выделил:

а) Р. Робертсон;

б) У. Ганнерс;

в) О.Шпенглер;

г) А. Тойнби.

8. Четыре образа глобального порядка, встречающиеся в сознании современных людей, выделил:

а) А.Тойнби;

б) Х. Ортега-и-Гассет;

в) А. Вебер;

г) Р. Робертсон.

9.Стрессовое воздействие иной культуры на человека или общество называется:

а) культурный шок;

б) культурный конфликт;

в) культурный взрыв;

г) культурное насыщение.

10.Сущность культурного консерватизма состоит в стремлении:

а) сохранить ценности культуры;

б) сохранить отжившую культуру;

в) сохранить элитарную культуру;

г) сохранить отжившие элементы общества.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Вопросы к экзамену

1. Теоретические основы межкультурной коммуникации.

2. Методические основы межкультурной коммуникации.

3. Роль культурной антропологии в формировании межкультурной коммуникации.

4. Современные концепции межкультурной коммуникации. Концепция Э. Холла «культура как коммуникация». Этнография коммуникации как инструмент фиксации, анализа и интерпретации культурно-коммуникативных феноменов (Д. Хаймс).

5. Барьеры межкультурной коммуникации. Культурные, коммуникационные, языковые барьеры.

6. Концепция культурного шока.

7. Формирование культурной компетенции как условие эффективной межкультурной коммуникации.

8. Сферы межкультурной коммуникации. Деловая межкультурная коммуникация.

9. Межкультурная коммуникация в образовании.

10. Межкультурная коммуникация в гостеприимстве.

11. Жанры межкультурной коммуникации. Жанры письменной коммуникации в ситуации межкультурного общения.

13. Коммуникативные стратегии и тактики.

14. Стратегии и тактики эффективной коммуникации и разрешения межкультурных конфликтов.

15. Социальные изменения культурных практик туристов в условиях глобальных систем коммуникаций.

16. Критическая рефлексия влияния глобальных систем коммуникации на сознание и поведение людей как потребителей туристических услуг.

17. Мотивы, ценности, идентичности российских туристов: типология и механизмы формирования.

18. Социологическая рефлексия мотивов и ценностей российских туристов в контексте реализуемых ими культурных практик и поведенческих стратегий.

19. Социальные практики взаимодействия туристов и местных жителей.

20. Современный диалог туризма и моды как взаимодействие двух равновеликих социальных и культурных феноменов.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена: **:**	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетвори-тельно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетво-рительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

Разработчик:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Чич Роза Шамсудиновна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 13.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 13.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.02 Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-6.1 Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
ОПК-6.2 Применяет подходы, методы и технологии научноприкладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
ОПК-6.3 Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
ОПК-7.1 Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
ОПК-7.2 Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам			
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
4	5		Преддипломная практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуационные, временные), целесообразно их использует			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
УК-6.2 Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			но-личностного роста

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуационные, временные), целесообразно их использует					
Знать: теоретико-методологические основы самооценки, саморазвития, самореализации; направления и источники саморазвития и самореализации.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: определять личностные и профессиональные приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; разрабатывать, планировать, контролировать, оценивать собственную деятельность в решении задач саморазвития и самореализации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками осуществления деятельности по самоорганизации и саморазвитию в соответствии с личностными и профессиональными приоритетами.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.2 Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки					
Знать: способы самоорганизации собственной деятельности и ее совершенствования	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
задачами саморазвития; определять образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки.					
Владеть: навыками определения образовательных потребностей и способов совершенствования собственной (в том числе профессиональной юридической) деятельности на основе самооценки.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.					
Знать: основные принципы мотивации и стимулирования карьерного развития.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: способностью ставить себе образовательные цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития других необходимых компетенций.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-6: Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности					
ОПК-6.1 Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности					
Знать: подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Уметь: применять методы и способы научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-6: Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности					
ОПК-6.2 Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности					
Знать: подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: использовать подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками проведения научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-6: Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности					
ОПК-6.3 Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях					
Знать: знать алгоритм разработки и написания научных статей и докладов.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: навыками формулировки по результатам научных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-7: Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам					
ОПК-7.2 Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам					
Знать: формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: выбирать формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выбора форм и методов подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-7: Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам					
ОПК-7.1 Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм.					
Уметь: планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: умением осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов:

1. Обзор концепций самоменеджмента.

2. Самопознание и самоанализ. Сущность, методы.

3. Лидерство. Лидерские качества и пути их развития.

4. Стресс. Способы преодоления и профилактики стресса.

5. Финансовое планирование жизни.

6.Самоуправление деловой карьерой.

7. Самомаркетинг и карьера.

8. Сущность и назначение самоорганизации личности.

9.Особенности самоорганизации личности в профессиональном аспекте в гостиничной деятельности.

10. Технологии профессионально-личностного роста в гостиничной деятельности.

11. Сущность и этапы профессионально-личностного роста .

12. Особенности профессионально-личностного роста в гостиничной деятельности.

13. Традиционные и инновационные технологии профессионально-личностного роста

14.Самоменеджмент в гостиничной деятельности.

15. Организация и руководство работы команды в гостиничной деятельности.

16. Выработка стратегии для достижения поставленной цели

Тестовые задания по дисциплине

Вопрос № 1: Самопознание субъектом своих внутренних психических актов и состояний называется... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. установкой

2. эмоцией

3. рефлексией

4. регуляцией

Вопрос № 2: Оценка личности самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей называется... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. интроспекцией

2. рефлексией

3. притязанием

4. самооценкой

Вопрос № 3: Представление личности о себе, о том «какой я есть» – это _____ я – концепция Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. идеальная

2. фантастическая

3. возможная

4. реальная

Вопрос № 4: Сознательное действие, оцениваемое с точки зрения нравственного самоопределения человека, называется... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. установкой

2. переживанием

3. поступком

4. поведением

Вопрос № 5: Если причины поступков человек усматривает в независящих от людей обстоятельствах, то ему свойственен _____ локус контроля. Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. внешний

2. субъективный

3. внутренний

4. объективный

Вопрос № 6: Утверждение, отражающее понимание интеллекта в психологии - это ... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. интеллект – это способность адаптироваться к условиям окружающей среды

2. интеллект – это то, что измеряется тестами интеллекта

3. интеллект – это результат мышления

4 . интеллект – это умение решать нестандартные задачи

Вопрос № 7: Система сложившихся взглядов на окружающий мир и свое место в нем называется..... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. самосознанием

2. мировоззрением

3. самоопределением

4. убеждением

Вопрос № 8: Отстаивание личной точки зрения является _____ поведением человека. Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. личностным

2. бессознательным

3. индивидным

4. креативным

Вопрос № 9: Информатизация современного образования заключается в ... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. широком и массовом использовании вычислительной техники и информационных технологий в процессе обучения человека

2. усилении взаимосвязи теоретической и практической подготовки молодого человека к современной жизнедеятельности

3. усилении взаимосвязи теоретической и практической подготовки молодого человека к современной жизнедеятельности

4. ориентации образовательной системы на реализацию, прежде всего, государственного образовательного стандарта

Вопрос № 10: В когнитивную составляющую самосознания входят... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. управление собой

2. презентация себя

3. знание личности о себе

4. отношение личности к себе

Вопрос № 11: Воображение дополняет мышление… Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. при расстройствах психики

2. в ситуациях, характеризующихся определенностью, полнотой и непротиворечивостью

3. в стандартных ситуациях, которые хорошо известны человеку

4. при решении проблемных ситуаций

Вопрос № 12: Анализ, синтез, сравнение, обобщение, абстрагирование – это … Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. формы мышления

2. мыслительные операции

3. виды мышления

4. характеристики мышления

Вопрос № 13: К показателям способностей человека относят… Варианты ответов: (выберите несколько правильных ответов)

1. знания, умения, навыки

2. мотивацию деятельности

3. характерологические черты

4. темп продвижения в области деятельности

Вопрос № 14: Высшая степень развития способностей называется… Варианты ответов: (выберите несколько правильных ответов)

1. творчеством

2. навыком

3. умением

4. талантом

Вопрос № 15: Психологические особенности человека, от которых зависит успешность приобретения знаний, умений, навыков, но которые сами не сводятся к знаниям, умениям, навыкам, называются… Варианты ответов: (выберите несколько правильных ответов)

1. характером

2. темпераментом

3. способностями

4. мышлением

Вопрос № 16: Быстрая и правильная ориентация в постоянно меняющихся условиях среды, в выделении тех ее объектов, которые могут иметь в данный момент наибольший жизненный смысл – это основная функция внимания... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. произвольного

2. послепроизвольного

3. эмпирического

4. непроизвольного Вопрос

№ 17: Интеллектуальные чувства выражают и отражают... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. отношение личности к различным фактам жизни и их отражению в искусстве

2. отношение личности к процессу познания, его успешности и неуспешности

3. отношение личности к другим людям

4. отношение человека к фактам жизни

Вопрос № 18: В _____ проявляется личная значимость, оценка внешних и внутренних ситуаций, как удовлетворяются потребности человека. Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. воображении

2. эмоциях

3. восприятие

4. мышлении

Вопрос № 19: Возникновение побуждения и постановка цели, борьба мотивов, принятие решения и исполнение относятся к фазам... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. мыслительного процесса

2. формирования памяти

3. формирования характера

4. волевого процесса

Вопрос № 20: Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий, называется ... Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. сознанием

2. ригидностью

3. волей

4. пластичностью

Вопрос № 21: Пирамиду потребностей предложил:

1. А.Маслоу;

2. М.Вебер;

3. В.Зомбарт.

4. К.Маркс

Вопрос № 22: Потребности человека в услугах не характеризуются:

1. зависимостью от психологических факторов;

2. зависимостью от возраста;

3. абсолютным постоянством.

4. зависимостью от дохода.

Вопрос № 23: Человек как общественное существо способен сублимировать свои:

1. биологические потребности;

2. социальные потребности;

3. потребности в защите своей жизни.

Вопросы к зачету

1. Сущность понятий: человек, личность, индивид, субъект, индивидуальность, взаимосвязь между ними. Системный подход к пониманию человека.

2. Периоды в развитии человека с точки зрения возрастных классификаций развития.

3. Основные факторы развития личности. Сущность, значение.

4. Деятельность человека. Сущность, структура.

5. Понятие самоорганизации, особенности и проявление. Интегральность самоорганизации.

6. Темпо-ритмические характеристики человека.

7. Потребностно-мотивационная сфера личности. Возможности ее диагностирования.

8. Саморегуляция, самоуправление, саморазвитие.

9. Самообразование как система умственного и мировоззренческого самовоспитания.

10. Взаимосвязь самоорганизации и самообразования.

11. Дуальность природы человека: соотношение биологического и социального, души и тела в человеке.

12. Человек, личность, индивид, субъект, индивидуальность: понятия и соотношение между ними.

13. Факторы, влияющие на формирование личности.

14. Возрастная периодизация. Теория Э. Эриксона.

15. Основные теории в определении структуры личности в зарубежной и отечественной психологии: З. Фрейд.

16. Основные теории в определении структуры личности в зарубежной и отечественной психологии: Дж.Уотсон.

17. Основные теории в определении структуры личности в зарубежной и отечественной психологии: А. Маслоу.

18. Основные теории в определении структуры личности в зарубежной и отечественной психологии: Г. Олпорт.

19. Основные теории в определении структуры личности в зарубежной и отечественной психологии: Д. Кеттел.

20. Основные теории в определении структуры личности в зарубежной и отечественной психологии: Л.С. Выготский.

21. Основные теории в определении структуры личности в зарубежной и отечественной психологии: С.Л. Рубинштейн.

22. Основные теории в определении структуры личности в зарубежной и отечественной психологии: Дж. Келли.

23. Социальная направленность, социальный опыт.

24. Интеллект и самосознание личности.

25. Деятельность как психологическая категория. Структура деятельности.

26. Целеполагание деятельности. Требования к постановке целей деятельности.

27. Планирование деятельности: кратко-, средне- и долгосрочное.

28. Продуктивная деятельность: показатели, уровни продуктивности.

29. Темперамент: понятие и структура, свойства и типы темперамента. Темперамент и индивидуальный стиль деятельности.

30. Темпо-ритмические характеристики человека. Физический, психический и интеллектуальный ритмы человека.

31. Потребностно-мотивационная сфера. Классификация потребностей и мотивов.

32. Понятие и структура характера. Формирование характера. Акцентуации характера.

33. Потенциал личности. Самомотивация. Модель самоорганизующейся личности.

34. Эмоции и чувства личности. Психологическая устойчивость личности.

35. Самоопределение, профессиональный и личностный рост. Выбор и способы определения индивидуальной образовательной траектории.

36. Механизмы психологической защиты личности.

37. Планирование деятельности человека. Специфика краткосрочного, среднесрочного и долгосрочного планирования с учетом конкретной методики планирования. Техники (SMART и др.) при постановке целей деятельности.

38. Техника хронометража в анализе продуктивной деятельности.

39. Понятие профессиональной карьеры. Основные этапы ее планирования.

40. Сущность, значение и особенности самообразовательной деятельности человека. Возможности корпоративного образования в системе образования Российской Федерации.

41. Основные методы самообразования. Особенности, преимущества и ограничения.

42. Основные проявления самоорганизации, самоорганизующейся личности.

43. Характеристики самоактуализирующегося человека.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию реферата

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить. Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Требования к выполнению тестового задания



Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

− связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

− объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

− справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

− систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 50 % тестовых заданий;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьёзных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Галинская Наталья Николаевна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.03 Иностранный язык делового и профессионального общения*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			гостеприимства
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации			
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия					
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке					
Знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера,	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.					
Уметь: использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка для осуществления профессиональной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, как на государственном, так и на иностранном языке; готовностью к общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности для академического и профессионального взаимодействия.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия					
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык					
Знать: русский и иностранный язык на уровне, необходимом для составления и перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: переводить различные академические (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.) и профессио	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
нальные тексты с иностранного языка или на иностранный язык.					
Владеть: навыками перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации					
Знать: особенности выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные тестовые задания для контроля знаний

ВАРИАНТ 1

Задание 1. Read and translate the text. Прочтите и переведите текст



Holiday-making

The English people who are on holiday either go sightseeing as tourists or they want a rest from sightseeing. Some people like to have their holidays on the sea-coast. Sea and sunshine, that's what they look forward to every summer.

But today many people seem to like crowds. They like to meet and make friends with as many people as possible.

You'd sooner make friends at a hotel, but if you want to meet lots of English people, you might like to go to a holiday camp. That doesn't mean sleeping and eating in tents. It's nothing like an army camp, or the kind of camp that Everest climbers live in. Holiday camps in England are permanent buildings with every modern convenience and comfort. There are wooden cabins with good beds, electric light, running hot and cold water. There are large buildings - a dining hall, a large hall for dancing, a cinema, a bar, a cafe, rooms for games such as billiards. In the camp there is everything you want. The camp usually has its own swimming-pool and tennis courts. Some camps are large enough for a thousand people, a camp of a medium size takes about five hundred guests.

There is another suggestion - a caravan holiday. If you brought your car to England, you could hire quite a comfortable caravan for a few pounds a week. There are caravan camps all round the coast, and at these you can get water and other things you need. A caravan holiday wouldn't be lonely. Every evening you'd be in a camp with lots of other people. They're all very friendly. Of course you'd have to cook. You could see a lot of places in a month, or, if you wished, stay in one place for several days and then move to another place.

There is one more way of holiday-making. It's a walking holiday. Walking holidays are much cheaper. In England there is the Youth Hostels Association. It's international. There are hostels all over England now and thousands of young people use them. Members of the Association get beds for night and meals very cheap. They can also take their own food to the hostels and cook it in the kitchen. Here you can meet young people of all classes - factory workers, office workers, shop girls, college students and many young people from European countries. Youth hostels are for people with not much money to spend. You needn't worry about clothes if you decided to use youth hostels. Any old clothes would do. At a hotel you'd need to be well dressed.

ЗАДАНИЕ 2. Choose the correct variant. Underline it.

(Выберете правильный вариант. Подчеркните его.)

1. This time tomorrow I ….

a) will be skiing **b)** will skiing **c)** skied **d)** was skiing

2. She … from two till five tomorrow.

a) will work **b)** will working **c)** worked **d)** will be working

3. The car … 1000,000 miles.

a) will soon do **b)** will soon doing **c)** will soon have done **d)** is doing

4. How long … she … here?

a) did work **b)** is working **c)** does work **d)** has been working

5. I saw Sid when I … to work this morning?

a) came **b)** was coming **c)** were coming **d)** come

6. She was upset because Andrew ….

a) hadn’t telephoned **b)** don’t telephoned **c)** weren’t telephoned **d)** isn’t telephoning

7. The climate … warmer.

a) gets **b)** got **c)** getten **d)** is getting

8. Look! She … the same shoes as me.!

a) wears **b)** is wearing **c)** has wearing **d)** weared

9. My parents decided that we … my birthday on Saturday.

a) would celebrate **b)** shall celebrate **c)** celebrated **d)** will celebrate

10. Yesterday Tom heard that his aunt … for five days.

a) has been ill **b)** had been ill **c)** was ill **d)** is ill

11. He gave all his money to me because he … me.

a) will trust **b)** trusted **c)** has trusted **d)** were trusting

12. Ann hasn’t been informed that the lecture … on Friday.

a) haven’t taken place **b)** wouldn’t take place **c)** don’t took place **d)** won’t take place

13. Sally said, “I bought a new dress yesterday.”

a) Sally said that she had bought a new dress **b)** Sally said that she was bought a new dress

c) Sally said that she had been bought a new dress **d)** Sally said that she have bought a new dress

14. “Why hasn’t he locked the car door?” the policeman said.

a) The policeman asked why hadn’t he locked the car door **b)** The policeman asked why he hadn’t locked the car door **c)** The policeman asked he didn’t lock the car door

d) The policeman asked why didn’t he lock the car door

15. “Where is the nearest bus stop? The old man addressed a policeman.

a) The old man asked where was the nearest bus stop **b)** The old man asked a policeman where the nearest bus stop was **c)** The old man told a policeman where the nearest bus stop was **d)** A policeman asked where was the nearest bus stop

ВАРИАНТ 2

Задание 1. Read and translate the text. Прочтите и переведите текст

Conference facilities

A convention is a meeting of members of a business or professional group, such as dentists, booksellers or language teachers. It is held to exchange information in the field and consider other business of the organisation. A typical convention lasts three or four days and includes business sessions, workshops and seminars, professional exhibits and special events. The facilities required for the convention are extensive. A large auditorium or hall is usually necessary for group meetings and events such as banquets. In addition, smaller rooms, probably of a variety of sizes, are required for workshops and seminars. An exhibit area, with adjacent loading and storage facilities, is almost always provided as well.

Attendance at conventions runs to a thousand or more people. In fact, a figure of three or four thousand is not unusual. In some cases, the attendance is even higher and the facilities of more than one hotel are required. Attendance figures normally include only the people who actually register for the convention and do not take into account wives or other relatives or friends who may accompany the group members.

Until recently, most conventions were held in one of a few large cities that were also transportation centres. In the United States, such cities as New York, Chicago and Washington D.C. were typical locations for conventions. Other popular cities for conference meeting are Paris, Tokyo, Moscow, Rome and some other European capitals. The growth of the airline industry has made the convention business a worldwide enterprise. Conventions are held every year in a greater variety of places than ever before. Many resort hotels nowadays have complete convention facilities, and most new city hotels have also been designed with the convention business in mind. Even some motels, as we have noted, have facilities for group meetings.



The convention business is very profitable for the hotel industry. A convention guarantees a good occupancy rate for the hotel over a period of at least several days. In addition, the spe¬cial exhibit and meeting areas are rented by the sponsoring or¬ganization for a fee, and the people attending the convention also generate more business in the hotel's restaurants, bars and shops. In many cases, the business and professional people who are members of the sponsoring group are accompanied by their families, and this means still more business for the hotel. For most people, in fact, a convention is a combination of business and pleasure, a chance to get away from the usual daily routine. This is one of the major reasons behind the increasing shift of conventions to resort areas.

A hotel that handles conventions has several specialized people on the staff, perhaps the most important of whom are the salesmen who are responsible for bringing in the business. Most of them have special contacts among the groups that sponsor conventions. Negotiations for a convention may take place over a long period, particularly today, when the sponsors have numerous choices and can shop around for the best bargains. Standard arrangements include reduced room rates and the lowest possible fee for the other facilities and services that are required. The salesmen must coordinate their efforts carefully with their requirements for space in the hotel.

ЗАДАНИЕ 2. Choose the correct variant. Underline it.

(Выберете правильный вариант. Подчеркните его.)

1. Professor Asher … another lecture at the same time next week.

a) will be giving **b)** will give **c)** will have given **d)** will have been giving

2. We … you at 2 o'clock tomorrow.

a) will see **b)** will seeing **c)** will be seeing **d)** are seeing

3. The builder says he … the roof by Saturday.

a) will finish **b)** will be finishing **c)** finished **d)** will have finished

4. Next Christmas I … for 20 years.

a) will have been teaching **b)** will teach **c)** am teaching **d)** will be teaching

5. This time yesterday I …on the beach.

a) lied **b)** is lying **c)** was lying **d)** did lying

6. When I got to the car park I realized that I … my keys.

a) lost **b)** had lost **c)** was losing **d)** have lost

7. Why … you … at me like that?

a) do look **b)** is looking **c)** have looking **d)** are looking

8. Look out! My husband …!

a) comes **b)** is coming **c)** are coming **d)** came

9. Mike hoped that his friend … him with his car.

a) would help **b)** will help **c)** helped **d)** are helping

10. We didn't know the score, but we were sure their team … the game.

a) has lost **b)** lost **c)** was losing **d)** had lost

11. The police found out that Bob Slant … in London's suburbs at that time.

a) had been living **b)** lived **c)** lives **d)** are living

12. He said, "Where is Jill going?"

a) He asked where was Jill going **b)** He asked where Jill is going **c)** He asked where Jill was going **d)** he asked where did Jill go

13. Robby asked, "Bobby, do you know the Old Barn Hotel?"

a) Robby asked Bobby if he knew the Old Barn Hotel **b)** Robby asked Bobby did he know the Old barn Hotel **c)**Robby asked Bobby if knew he the Old Barn Hotel **d)** Robby asked Bobby if he is knowing

14. The doctor asked, "How do you feel?"

a) The doctor asked how did I feel **b)** The doctor asked how I had felt **c)** the doctor asked how I felt **d)** the doctor asked how felt I

15. "Will you be free tomorrow?" Colin asked Richard.

a) Richard asked would Colin be free the next day **b)** Colin asked if Richard will be free tomorrow **c)** Richard asked if will Colin be free tomorrow **d)** Colin asked Richard if he would be free the following day

Правильные ответы (ключи):

ВАРИАНТ 1

ГРАММАТИЧЕСКИЙ ТЕСТ

1. A

2. D

3. C

4. D

5. B

6. A

7. D

8. B

9. A 13. A

10. B 14. B

11. B 15. B

12. D

ВАРИАНТ 2

ГРАММАТИЧЕСКИЙ ТЕСТ

1. A

2. C

3. D

4. A

5. C

6. B

7. D

8. B

9. A

10. D 13. A

11. B 14. C

12. C 15. D

Кейс-задания

1. Кейс

PAPER BAGS OR PLASTIC BAGS: WHICH ARE BEST?

Задание

Преподаватель определяет проблемное направление занятия “Paper or plastic bags”, обучающиеся после обсуждения самостоятельно задают проблему “Paper bags or plastic bags: which are best?”

Задание подгруппам:

1. Провести социальный опрос на тему «Ваш выбор: бумажные, полиэтиленовые или эко пакеты в нашей жизни».

2. Составить сравнительную таблицу экологичности пакетов.

3. Провести экологический мониторинг уровня загрязненности своего микрорайона (Приморский район города Санкт-Петербурга) бумажными и полиэтиленовыми пакетами.

4. Исследовать особенности производства бумажного пакета и полиэтиленового пакета и их влияние на экологию.

Для решения проблемы подготовлен кейс, в котором предложены статьи о том, как провести социальный опрос, как составить сравнительную таблицу экологичности пакетов, как провести экологический мониторинг, как производятся бумажные и полиэтиленовые пакеты, и видеофильмы «Почему полиэтиленовые пакеты - это зло?» и «Бумажные, полиэтиленовые пакеты или сумки многократного использования».

Работа с кейсом

За несколько дней до урока обучающимся озвучивается тема занятия “Paper bags or plastic bags: which are best?”. Также проговаривается, что занятие будет проводиться в режиме кейс-метода. (Диалогам и дискуссиям в рамках кейса предшествует работа над лексикой и грамматикой.) Учитывая то, что уровень языковой подготовки у всех обучающихся разный, они изучают материалы кейса индивидуально в качестве домашнего задания. После такой предварительной подготовки работа обучающихся в группе, участие в обсуждении будут более плодотворными. Это позволит им высказывать свое мнение, дискутировать, так как они будут подготовлены в языковом плане. Также обучающиеся должны провести экологический мониторинг уровня загрязненности своего микрорайона, составить сравнительную таблицу экологичности пакетов и провести социальный опрос на тему «Ваш выбор: бумажные, полиэтиленовые или экопакеты в нашей жизни», предложить меры по сокращению использования бумажных и полиэтиленовых пакетов, предложить экологически безвредные пакеты, обосновать свои предложения.

Содержание кейса

1. Социальный опрос на тему «Ваш выбор: бумажные или полиэтиленовые пакеты в нашей жизни»

2. Сравнение экологичности пакетов

3. - http://www.natures-gate.ru/info/ecobag.html - Сравнение экологичности пакетов

4. Экологический мониторинг уровня загрязненности территории своего микрорайона полиэтиленовыми пакетами

5. V. Evans, J.Vaulina. “Spotlight 8”, p.38-39- http://www.bcise.com/Guides/Sustainable31.pdf- статья «Что действительно лучше: бумажные или полиэтиленовые сумки». (Использовано для статей «О бумажных сумках» и «О полиэтиленовых сумках».- http://www.youtube.com/watch?v=i20tw5Gcjfg- видеофильм «Почему полиэтиленовые пакеты - это зло?»- http://www.youtube.com/watch?v=BeqMd5_12wg- видеофильм «Бумажные, полиэтиленовые или сумки многократного использования»

1. What is your choice?

We carried out a survey of ... people and received the following results (illustrate your results in charts).

2. Environmental friendliness of bags

Экологический мониторинг уровня загрязненности территории Приморского района Санкт-Петербурга бумажными и полиэтиленовыми пакетами

Что такое экологический мониторинг?

Экологический мониторинг (мониторинг окружающей среды) - это комплексная система наблюдений за состоянием окружающей среды, оценки и прогноза изменений состояния окружающей среды под воздействием природных и антропогенных факторов.

Что включает в себя мониторинг?

Мониторинг включает три основных направления деятельности:

- наблюдения за факторами воздействия и состоянием среды;

- оценку фактического состояния среды;

- прогноз состояния окружающей природной среды и оценку прогнозируемого состояния.

Исследования проводятся группой обучающихся по следующим направлениями:

1. Наиболее загрязненные места Приморского района Санкт-Петербурга это:

- …

- …

- …

2. Причины загрязненности данных мест:

- …

- …

- …

По его результатам делаются выводы.

Используемые ресурсы

-ru.wikipedia.org/wiki/Экологический_мониторинг-
http://www.eclife.ru/education/apress/monitor/gl1.php

Where do paper bags come from?

Paper comes from trees - lots and lots of trees. Once the trees are collected, they must dry at least three years before they can be used. More machinery is used to strip the bark which is then chipped and cooked under tremendous heat and pressure, what was once wood becomes pulp. It takes approximately three tons of wood chips to make one ton of pulp. The pulp is then washed and bleached; both stages require thousands of gallons of clean water. Coloring is added to more water, and is then combined in a ratio of 1 part pulp to 400 parts water, to make paper. The pulp/water mixture is dumped into a web of bronze wires, and the water showers through, leaving the pulp, which, in turn, is rolled into paper. And that's just to make the paper; don't forget about the energy inputs - chemical, electrical, and fossil fuel-based - used to transport the raw material, turn the paper into a bag and then transport the finished paper bag all over the world.

Where do paper bags end their life?

When you're done using paper shopping bags, for shopping or other household reuses, a couple of things can happen. They can be recycled in most mixed-paper recycling schemes or they can be thrown away. If you compost them, the bags break down and go from paper to a rich soil nutrient over a period of a couple of months; if you throw them away, they'll eventually break down of the period of many, many years. If you choose to recycle paper bags, then things get a little tricky. The paper must first be re-pulped, bleached and separated the pulp fibers. The fibers are then cleaned and screened to be sure they're free of anything that would contaminate the paper-making process, and are then washed to remove any leftover ink before being pressed and rolled into paper, as before (it means more energy and chemicals are used).

Используемые ресурсы

V. Evans "Spotlight 8", p.38–39http://www.bcise.com/Guides/Sustainable31.pdf

How are plastic bags made?

Plastic bags are typically made from oil, a non-renewable resource. The biggest energy input for the plastic bag creation process is electricity, which, in this country, comes from coal-burning power. The oil industry causes pollution. Furthermore, the manufacturing of plastic bags uses a lot of electricity which is not good for the environment.

How does plastic bag recycling work?

Like paper, plastic can be recycled, but it isn't simple or easy. In fact, we recycle only 1 in 200 plastic bags. Recycling involves essentially re-melting the bags and re-casting the plastic, though; manufacturing new plastic from recycled plastic requires two-thirds of the energy used in virgin plastic manufacturing. But, the quality isn't quite good. So what happens to the rest? We throw them away. A plastic bag takes more than 1,000 years to decompose. In meantime, plastic bags cause over 100,000 sea turtles and other marine animals to die every year, when animals mistake them for

food.

Используемые ресурсы

V. Evans “Spotlight 8”, p.38–39http://www.bcise.com/Guides/Sustainable31.pdf

Порядок работы над кейсом и временные рамки

Useful language bank for communication expressing opinion:

My point of view is that…It seems\appears to me that…I think\believe…\must…\In my opinion\view…To me…\may\mightFrom my point of view…To my mind/ way of thinking…As far as I am concerned…I am totally against…I (do not) agree that \with…I (completely) agree \disagree that \with…I want to ask a question. Sorry, could you repeat that? I think we should leave this point and come back to it later. So what you’re saying is you will …Can we just summarise the points we’ve agreed so far?

2. Кейс

Вы – работники туристического агентства, которым руководство поручило задание: подготовить презентацию культурно-развлекательной программы для туристов в Лондоне. Лучшее туристическое предложение будет отмечено премией и получит широкую рекламную поддержку. Ситуацию осложняет то, что сами вы никогда не были в Лондоне. Вам нужно изучить город своими глазами и рассказать о нём клиентам так, чтобы они обязательно захотели там побывать. Для этого укажите в презентации информацию о самых интересных улицах Лондона, известных достопримечательностях, местах отдыха (кафе, парки, гостиницы) и культуры (музеи, театры, кино и т.д.). Сопроводите презентацию фотографиями, расскажите коллегам о вашей программе путешествия.

Вопросы

1. На какую ключевую проблему нужно обратить внимание при поиске решения?

2. Своими глазами просмотрите улицы Лондона и интересные места в городе с помощью сервиса Google maps (https://www.google.ru/maps). Продумайте, что из этого будет интересно увидеть туристам? (дополнительные ресурсы смотрите в Приложениях и поисковых системах Интернет)

3. Для какой возрастной категории вы разработаете программу путешествия?

4. Программу путешествия оформите в виде презентации Power Point.

5. Представьте коллегам вашу программу на английском языке и оцените своё выступление.

Приложение 1. Карта Лондона с указанием достопримечательностей

Приложение 2. Рекомендуемые отели и гостиницы (взято с сайта тур.агентства)

GARDEN VIEW

Отель Garden View построен в укромном местечке Лондона, напротив красивого сада на Nevern Square. Расположение вблизи Earl's Court Exhibition Centre позволяет деловым людям с комфортом отдыхать в этом отеле.

Месторасположение:

Отель расположен в Borough of Kensington, в 20 минутах ходьбы от High Street Kensington и рядом с Natural History Museum, Victoria and Albert Hall и Science Museum. Международный аэропорт Stansted находится в 45 минутах езды от отеля.

Количество номеров:

61 номер.

Типы номеров:

Стандартные одноместные, двухместные и трехместные номера, семейные номера.

Описание номеров:

Все номера очень просторные, некоторые могут вместить до 5 человек, укомплектованы современной и удобной мебелью.

IMPERIAL HOTEL

Отель Imperial расположен в здании современной постройки. Расположение среди небольшого парка делает его тихим, уютным местом для проживания в Лондоне. В просторном вестибюле с оригинальным потолком и маленькими колоннами находятся небольшие магазинчики, а так же туристическое бюро, которое организует для гостей отеля разнообразные экскурсии по Лондону и за его пределы. В отеле имеется ресторан и несколько баров, где предлагаются легкие закуски. Отель предоставляет обслуживание и проживание в соответствии с высокими европейскими стандартами. Отель первого класса **Imperial** является членом группы Imperial London Hotels.

Расположение:

Отель Imperial расположен в Блумсбери рядом с домом-музеем Ч. Диккенса и Британским музеем. За несколько минут можно дойти до торгового центра Лондона - Оксфорд стрит, деловой части Лондона - Сити.

HILTON WALDORF

Отель Hilton Waldorf расположен в центре театрального района Лондона, рядом с основными туристическими объектами. Он выходит на Алдвич. В 5 минутах ходьбы от отеля находится Темза и станция метро Ковент Гарден. Маленькие номера отеля Hilton Waldorf с люстрами находятся в прекрасном состоянии. Они оформлены в классическом стиле, в теплых тонах. Во многих номерах есть балконы. Очень просторные ванные комнаты находятся в очень хорошем состоянии. К услугам гостей отеля Hilton Waldorf - ресторан, бар, кондитерская, всемирно известный зал Пальм Курт для послеполуденного чая и танцев, маленький, роскошный вестибюль с серым мраморным полом, старинной мебелью, зеркалами в золотых рамах и красивыми люстрами, крытый бассейн, номера для некурящих, 2 лифта, обслуживание в номерах 24 часа.

MARRIOTT COUNTY HALL

Marriott County Hall является самым "молодым" из роскошных отелей и, тем не менее, он уже успел зарекомендовать себя. Из окон отеля открываются изумительные виды на реку, здания Парламента, Биг-Бен и Сити.

Отель располагает прекрасным 25-метровым бассейном с подогревом, солярием, джакузи, spa-центром и салоном красоты. Ресторан "County Hall" с богатым ассортиментом континентальной кухни является замечательным местом для гурманов, а бар "Leaders" предлагает прекрасный выбор напитков, и в вечернее время вряд ли найдется лучшее место насладиться видами залитой огнями столицы. К услугам бизнесменов - представительская ложа, полностью оборудованный бизнес-центр и 8 конференц-залов общей площадью398 кв. м.

Месторасположение:

Отель превосходно расположен в центре столицы на самом берегу Темзы в величественном старинном здании городской ратуши. Ближайшая станция метро Westminster.

Расположение:

в историческом центре (Вестминстерское аббатство датируется XII веком, часть построек относится к XVI веку. В знаменитом Poet`s Corner - "уголке Поэтов" - находятся могилы и памятники известных личностей, включая Теннисона, Дарвина, Чосера, Ньютона, Генделя, Киплинга и др. Через дорогу Парламент, поражающий своей готической стройностью и удивительной симметрией. Конечно, трудно не заметить возвышающуюся над зданием башню, известную всему миру по названию колокола Биг-Бен.

Приложение 3. Сведения о достопримечательностях

Букинге́мский дворе́ц (англ. *Buckingham Palace* ['bʌkɪŋəm 'pælɪs]) - официальная лондонская резиденция британских монархов (в настоящее время – королевы Елизаветы II)[1]. Расположен напротив улицы Пэлл-Мэлл и Грин-парка с беломраморным и позолоченным памятником королеве Виктории. Когда монарх находится во дворце, над крышей дворца развевается королевский штандарт.

Дворец охраняет Придворная дивизия, состоящая из полка гвардейской пехоты и Королевского конно-гвардейского полка. Каждый день в 11:30 с апреля по август (в остальные месяцы - через день) проходит церемония смены караула. Это едва ли не самая знаменитая церемония в Лондоне; она привлекает множество туристов.

Летом дворец посещают около 50 000 гостей[1], которые принимают участие в приёмах в королевском саду, где есть озеро и водопады. Картину естественной природы дополняют птицы фламинго, покой которых не нарушают даже королевские вертолёты, кружащие над садом.

Лондонская национальная галерея - музей в Лондоне на Трафальгарской площади, содержащий более 2000 образцов западноевропейской живописи XIII - начала XX века. Третий по посещаемости художественный музей в мире. Картины в галерее экспонируются в хронологическом порядке.

Галерея открыта 9 апреля 1839. Иногда датой основания считают май 1824, когда была приобретена коллекция из 38 картин Ангерштейна, которая послужила ядром будущей галереи. В 1824 правительство решило приобрести коллекцию банкира Ангерштейна: пять пейзажей Клода Лоррена, полотно Себастьяно дель Пьомбо «Воскрешение Лазаря», картины «Венера и Адонис» Тициана, «Похищение сабинянок» Рубенса, хогартовскую серию «Модный брак», портрет адмирала Хитфилда кисти Рейнольдса и «Деревенский праздник» Уилки.

Картины выставлялись на улице Пэлл-Мэлл в доме №100. 2 апреля 1824 парламент постановил выделить для этой цели 57 тыс. фунтов стерлингов вместе с 3 тыс. фунтов на первые нужды галереи. Затем Джордж Бомонт пополнил коллекцию новыми картинами: пейзаж Каналетто «Дом каменотеса», композиция Уэста «Орест и Пилад», Уилки «Слепой скрипач», пейзаж Рубенса «Пейзаж с замком Стен». Число картин достигло 54.

В 1831 галерея пополнилась большим числом картин, завещанных коллекционером Холуэлл-Карром («Святой Георгий» Тинторетто, «Святое семейство» Тициана, «Святое семейство» Андреа дель Сарто, «Купающаяся в ручье женщина» Рембрандта). В 1831 в галерее насчитывалось 105 картин.

Рост галереи вызвал необходимость в создании соответствующего помещения. В 1831 началась постройка здания по проекту архитектора Уилкинса на северной стороне Трафальгарской площади. В 1838 галерея была торжественно открыта для публики.

В 1836 был издан первый каталог всего собрания в двух томах, в которых были даны гравированные воспроизведения всех 114 картин с подробным описанием каждой из них.

В 1838 по завещанию лорда Фарнбру галерея пополнилась такими картинами как «Вечер» Рубенса, «Пейзаж с закатом солнца», «Пейзаж с замком Стен», «Водопой», «Телега, едущая на рынок» Гейнсборо, «Хлебное поле» Констебла.

В 1847 Роберт Верон подарил галерее 156 картин английских художников. В 1851 после смерти художника Джозефа Маллорда Уильяма Тернера по его завещанию перешло 300 своих картин и 19 тысяч рисунков и акварелей. В 1857 приобретена коллекция Ломбарди-Бальди (картины Дуччо, Маргарито из Ареццо, Паоло Уччелло).

В 1869 галерея получила пять новых залов. В 1875 году галерея пополнилась

коллекцией из 94 картин Уинна Эллиса, которые он завещал Национальной галерее. Т.о. число картин в галерее достигло тысячи. В 1876 году было построено восточное крыло галереи. В 1884 были куплены «Мадонна Ансидеи» Рафаэля и «Конный портрет Карла I» Ван Дейка.

Британский музей (англ. *the British Museum*) - главный историко-археологический музей Британской империи(ныне - Великобритании) и один из крупнейших музеев мира,второй по посещаемости, среди художественных музеев, после Лувра. Находится в районеБлумсбери, Лондон.

Британский музей был создан в 1753 году на основе трёх коллекций - коллекции известного британского врача и натуралиста Хэнса Слоуна[3], коллекции графа Роберта Харли, а также библиотеки антиквара Роберта Коттона, которая стала основой Британской библиотеки. Создание музея было утверждено актом Британского парламента.

Первоначально музей разместился в Монтегю-хаусеruen - аристократическом особняке, расположенном в лондонском районе Блумсбери. Он открылся для посетителей в 1759 году. Собрание расширялось за счёт приобретения античных ваз Уильяма Гамильтона (1772), т. н. мраморов Таунли (1804, 1814), коллекции минералов Гревиля (1810). В 1814-1815 годы парламент выкупил у лорда Эльджина бесценные шедевры из афинского Парфенона. Многие из музейных приобретений (как, например, Розеттский камень) попали в Англию при тёмных обстоятельствах. Греция и Египет, из которых были вывезены древние памятники, до сих пор требуют их возвращения назад.

В XIX веке Британский музей переживал особенно бурный период роста. Собрание было разделено на отделы, в т.ч. нумизматический, где собраны монеты и медали различных стран и эпох, включая древнегреческие, древнеримские и персидские, а также коллекцию короля Георга IV. Зоологический, ботанический, геологический и минералогический отделы были при королеве Виктории выделены в особый Музей естествознания и переведены в 1845 в Южный Кенсингтон. На месте Монтегю-хауса было в 1823—1847 гг. выстроено ныне существующее здание музея в стиле классицизма (архитектор Роберт Смёрк).

В первой половине XX века Британский музей расширил свои собрания ближневосточного искусства за счёт проведения британскими археологами многочисленных раскопок в Месопотамии. Раздел древневосточного искусства наиболее ценной частью своего собрания обязан А. Стейну и П. Дэвиду. С 1926 года Британский музей издаёт ежеквартальный журнал «British Museum Quarterly». В конце XX века была проведена перепланировка внутреннего пространства по проекту Нормана Фостера.

По воспоминаниям Н. Накорякова, Ленин называл Британский музей «скоплением колоссальных богатств, награбленных Англией из колониальных стран».

Гайд-парк (англ. *Hyde Park*) – королевский парк площадью 1,4 км² в центре Лондона. С запада к нему примыкают Кенсингтонские сады. Традиционное место политических митингов, празднеств и гуляний. За пределами Англии Гайд-парк известен прежде всего тем, что тут находится *Speakers' Corner*, где традиционно оттачивают своё красноречие разного рода ораторы и проповедники. Поэтому Гайд-парк стал синонимом места, где можно свободно провозглашать и отстаивать любые идеи. Во времена перестройки «гайд-парками» в городах СССР стали называть места собраний (обычно на открытом воздухе) представителей разных политических и философских течений с целью пропаганды своих взглядов.

Башня Елизаветы (англ. Elizabeth Tower) - часовая башня Вестминстерского дворца.

Биг-Бен (англ. *Big Ben*) - название самого большого из пяти колоколов, часто это название относят к часам и Часовой башне в целом.

Та́уэрский мост (англ. *Tower Bridge*) - разводной мост в центре Лондона над рекой Темзой, недалеко от Лондонского Тауэра. Иногда его путают с Лондонским мостом[1], расположенным выше по течению. Открыт в 1894 году. Также является одним из символов Лондона и Британии. Он представляет собой разводной мост длиной 244 м с двумя поставленными на промежуточные опоры башнями высотой 65 м. Центральный пролёт между башнями, длиной 61м, разбит на два подъёмных крыла весом более тысячи тонн, которые для пропуска судов могут быть подняты на угол 83. Каждое из более чем тысячетонных крыльев снабжено противовесом, минимизирующим необходимое усилие и позволяющим развести мост за одну минуту. В движение пролёт приводится с помощью гидравлической системы, первоначально водяной, с рабочим давлением 50 бар (750psi). Вода нагнеталась двумя паровыми машинами общей мощностью 360 л. с. Система была разработана инженером Гамильтоном Оуэном Ренделем[2], работавшим на компанию «W. G. Armstrong Mitchell». В 1974 году система была полностью обновлена - масляная гидравлика имеет электрический привод[3].

Для пешеходов конструкцией моста предусматривалась возможность пересекать мост даже во время развода пролёта. Для этой цели, кроме обычных тротуаров, расположенных по краю проезжей части, в средней части были сконструированы пешеходные галереи, соединяющие башни на высоте 44 метров. Попасть в галерею можно было по лестницам, расположенным внутри башен. С 1982 года галерея используется как музей и смотровая площадка.

Только для строительства башен и пешеходных галерей понадобилось более 11 тысяч тонн стали.

Приложение 4. Рекомендуемые веб-ресурсы

Всё о Лондоне. https://ru.wikipedia.org

Поисковая система Яндекс. https://yandex.ru/

Гуляем по Лондону. https://www.google.ru/maps

Веб-камеры на улицах Лондона. Смотрим достопримечательности онлайн. http://youwebcams.net/ и http://tourism-london.ru/london_online.html

Экскурсии по Лондону. http://tourism-london.ru/services/10-ekskursii-po-londonu.html

Досуг для детей в Лондоне. http://tourism-london.ru/services/12-ogrganizaciya-dosuga-dlya-detey.html

Самые красивые места Лондона. http://engunits.ru/dostoprimechatelnosti-londona/

Туризм. Мир вокруг нас. https://turizm.mirvokrugnas.com/

Задания к контрольной работе

1.Translate the following sentences.

1. We visited lots of famous towns on our American trip last year.

2. Before the invention of the aero plane, the voyage from Britain to America could take weeks, even months sometimes.

3. Do you want to come for a run in my new car on Sunday?

4. The first thing I did when I got to London was to go on a sightseeing tour.

5. In my opinion, the best way to travel is by air.

6. Last summer I stayed in Brighton and one day our group went on a very interesting excursion to Blenheim Palace, the home of the late Winston Churchill.

7. My uncle is going on an expedition next year to try to discover the lost city of Atlantis.

8. The secret of our success is the train, which is so much more comfortable and less tiring than a motor coach for a long journey.

9. How long does the train journey from London to Edinburgh take?

10. Last year my mother went on a Mediterranean cruise and was seasick practically the whole time.

11. One of the main advantages of going on a package tour, apart from the price, is the fact that you don't have to spend weeks beforehand planning routes, finding hotels, buying air tickets, etc. It's all done for you.

12. This unique itinerary includes the best that both Australia and New Zealand can offer.

13. We went on a day's outing to the zoo in Copenhagen and the whole family loved it.

14. Enjoy the guided tour of the city.

15. On arrival in Paris enjoy a fully guided panoramic tour of the city seeing Champs-Elysee,Arc deTriomphe, the Eiffel Tower and much more.



16. Leave Waterloo International with your guide aboard a brand new Supertrain for the three hour rail journey to Paris, passing en route through the 31 mile long Channel Tunnel.

17. Britainshrinkers became the first operator to offer fully escorted daytrips to Paris.

18. This small and beautiful medieval city is ideally suited to a one-dayvisit.

19. Visit Scotland's capital, Edinburgh, in a day!

2.Translate the following phrases naming options for recreation activities.

- to dream of traveling to exotic destinations worldwide;

- to visit dozens of cities and countries and have action-packed holidays to see extraordinary lands, climates;

- to travel by coach, trains, expedition vehicle, camel, rafts or on foot, to have world cruise sailing from and back to some part in your country;

- to have beach holidays, though beaches are sometimes jammed and often polluted;

- for persons with imagination, spirit of adventure, and love of life – tailor-made or small group itineraries with cultural and wildlife extensions, to experience adventure sports taking risks in a Safari by canoe, white-water rafting, glacier trekking on a high mountain;

- to have recreation and language learning activities – living with a host family, not just learning a language but experiencing a culture.

3. Find equivalents to the following.

Предпочитать экзотические маршруты и активные виды отдыха; путешествовать автобусом; провести отпуск у моря; переполненные морские пляжи; индивидуальные маршруты; дух приключений; дополнительные маршруты с посещением памятников культуры и заповедников дикой природы; рисковать; активные виды отдыха, сопряженные с риском; спуск на плотах; восхождение на ледник; совмещать отдых с языковой практикой; визит по приглашению семьи (по программе обмена иностранными студентами и школьниками); путешествовать автостопом; пеший туризм; подводное плавание; плавание под парусами.

4. Translate the texts.

DEVELOPMENT OF MASS TOURISM

The most significant economic change for many countries of the world has been the development of mass tourism since World War II. Tourism is a risky business: capital investment can be considerable, whereas the season in which to recoup expenditure may be short and can be disrupted by economic

difficulties within a country and in neighboring countries or by cool; rainy weather in summer. Furthermore, there is fierce competition to attract tourists, not only among different countries but also among the resorts within each country.

Tourism is a growing industry and one of the largest sources of foreign exchange. Enormous sums of money are injected into the economies of some nations by winter and summer tourism. Employment opportunities in the service sector increase substantially. The tourist trade is one of most important sources of employment and revenue and is served by numerous hotels and boardinghouses, youth hostels, restaurants, and retail businesses. Many cities are also important centers for international conferences and exhibitions.

The number of tourists increases steadily. In some countries, though, tourism has not been at the heart of their economies, so the lack of facilities make travel in them a rugged experience. Nevertheless, it is becoming a part of governmental policies in those countries to include provisions for paved highways and hotel construction in each successive development plan. Thus, the tourist industry has been actively encouraged by the authorities. Luxury establishments are developed for wealthy foreigners. Many workers find employment in tourism, now continuous through all seasons in many countries, binding the cities' economies ever more firmly to tourism. Tourism supports the many small businesses that provide food, lodging, fuel, and other supplies and services.

capital investment	инвестиции капитала, капиталовложения
recoup expenditure	компенсировать затраты
disrupt	прерывать
neighboring	соседний
employment	занятость
revenue	доход
boardinghouse	пансионат
hostel	общежитие
retail businesses	предприятия розничной торговли
rugged experience	трудное испытание
successive	последующий
lodging	жилье
supplies	снабжение, поставки

5. Translate the texts.

HOLIDAY FOR ALL SEASONS

There's no need to agonize over where and when to take break next year: there are month-by-monthvacation charts suggesting holidays each month to suit all tastes, from beaches, skiing,

family andunder-25getaways to cruises and weekend escapes.

Who believes in Santa? Fly across the Arctic Circle to Finnish Lapland to meet him and take a reindeer sleigh ride.

Get next to nature for a close-upview of geysers and glaciers. Reykjavik isn't cheap but it's clean – and the sights are stunning.

Tiptoe through the tulips on a Dutch bulb-fieldstour. Take in Amsterdam's canals and the Hague's museums for more color and culture.

Join a coastal steamer to discover Norway's spectacular fjords and fishing villages.

Ski in the morning and go biking, hiking, rafting or play tennis or golf after lunch. A trip to Austria is offered for a week including breakfast, packed lunch and dinner with wine.

Celebrate the arrival of spring with a three-nightgala weekend in Paris. A dinner and show at Lido or Moulin Rouge, plus a river cruise, will be provided.

Hail a passing gondola or hop on a water bus for a city tour with a difference. The canals and palaces of Venice give it a unique appeal.

Take a Turkish bath and tour the dazzling Topkapi palace, see Istanbul's exotic attractions, have cheap shopping and enjoy eating out at excellent restaurants.

Spend nights under the stars on a 14-dayexploration of the deserts and mountains of Morocco.

Discover the temples, tranquility and superb sandy beaches of Bali, a desirable retreat for romantics, nature lovers and water-sportsenthusiasts.

Вопросы к зачету

1. Устно изложить одну из пройденных в течение семестра тем (выбор по билетам).

Тема № 1 Classification of hotels

Тема № 2 Types of hotel

Тема № 3 Resort hotels

Тема № 4 The functions and departments of a hotel

Тема №5 Role of the hotel general manager

Тема № 6 Hotel restaurants

Тема №7 Classification of hotel bars

2. Прочитать и пересказать на английском языке текст объемом 1500 печатных знаков. Устно ответить на вопросы к тексту.

Текст № 1 Meat dishes

Текст № 2 At the food shop

Текст № 3 Late supper

Текст № 4 Breakfast at the restaurant

Текст № 5 The rules of setting a table

Текст № 6 The staff and its duties

Текст № 7 A good waiter

Текст № 8 Holiday types

Текст № 9 Taking a booking(making suggestions and giving information)

Текст № 10 Greeting. Saying Good-bye

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к контрольной работе

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т.д.

При оценке контрольной работы преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;

- обучающийся подобрал достаточный список литературы, который необходим для осмысления темы контрольной работы;

- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;

- обучающийся проанализировал материал;

- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;

- контрольная работа оформлена в соответствие с требованиями;

- автор защитил контрольную работу и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

Вариант контрольной работы выдается в соответствии с порядковым номером в списке студентов.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.



Отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания.

Требования к выполнению тестового задания

Тест рассматривается как форма контрольно-тренировочного задания, предназначенного для определения (диагностики) уровня обученности и характеризующаяся следующими чертами:

а) простотой процедуры выполнения,

б) стандартностью структуры,

в) мелкой дозировкой учебного материала,

г) легкостью осуществления обратной связи,

д) возможностью непосредственной фиксации результатов,

е) квалиметрическими качествами, т. е. удобством количественного выражения качества выполнения задания.

Перечисленные характерные черты тестов делают их особенно пригодными для проведения как текущего, так и итогового контроля, в значительной мере устраняя субъективизм в оценках и резко снижая время, затрачиваемое преподавателем на проверку выполнения заданий. Для определения уровня обученности существуют различные виды тестов, в зависимости от характера учебного материала.

Тесты являются не только эффективным инструментом контроля, но и адаптации.

Специфика тестов для контроля чтения заключается в следующем:

- прежде всего, тесты помогают сосредоточиться на извлечении информации с нужной полнотой и глубиной;

- стимулируя интеллектуальную активность учащихся, тест требует минимального применения продуктивных форм;



- тест - хороший инструмент адаптации, так как сам материал теста служит подкреплением;

- облегчая и убыстряя понимание, тест дает возможность предъявить большие требования к объему чтения.

Для контроля понимания в процессе чтения целесообразно использовать как наиболее адекватные избирательные тесты множественного выбора в следующих разновидностях: а) выбор правильного ответа на вопрос; б) завершение начатого высказывания на основе предложенных тезисов; в) расположение по порядку, группировка фактов; г) перекрёстный выбор, установление соответствий; д) вычеркивание специально вставленных лишних слов; е) заполнение пробелов специально пропущенными словами. Важно, что функциональный стиль и связанный с ним вид чтения сказываются на количестве тестовых заданий; для изучающего чтения их требуется больше, чем для просмотрового и ознакомительного. Есть и качественное различие в тестах. Оно кроется в сущности предлагаемых альтернатив, характер которых должен видоизменяться в зависимости от функционального стиля и связанного с ним видами чтения.

Тесты для контроля понимания фрагментов экономических текстов, являющихся предметом для изучающего чтения, должны содержать альтернативы, касающиеся фактического содержания, стиля текста, идейного замысла. При тестировании научно-популярных текстов, связанных с ознакомительным видом чтения, следует пользоваться альтернативными, направленными на выявление фактического содержания.

В процессе контроля понимания чтения используются различные виды тестов:

1) тесты на выбор правильного ответа из двух предложенных вариантов;

2) тесты на выбор правильного ответа из нескольких предложенных вариантов;

3) тесты на группировку фактов.

Самая популярная разновидность - это тесты на выбор правильного ответа из нескольких вариантов. Сочетание правильной формы и неправильных альтернативных призвано «провоцировать» размышления читающего, стимулируя для этого необходимые мыслительные операции.

Эффективны тесты на определение действующих лиц, встречающихся в тексте, по их действиям и поступкам, а контроль понимания текста, содержащего прямую речь, лучше всего проводить путем определения действующих лиц по их высказываниям. Эти тесты помогают магистрантам глубже понять текст, его детали.

Кроме того, задания должны быть посильными для магистрантов:

1. Объём тестовой основы должен быть таким, чтобы учащиеся смогли удержать в памяти прочитанное;

2. Текст должен быть законченным по содержанию отрывком;



3. Вопросы должны содержать изученный лексико-грамматический материал;

4. каждое тестовое задание должно быть автономно.

Тест стимулирует интеллектуальную активность учащихся: чтобы выбрать правильную альтернативу, они должны: 1) прочитать текст с общим охватом содержания; 2) осмыслить альтернативы; 3) соотнести каждую из них с содержанием текста; 4) принять нужную альтернативу.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа магистранта не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа магистранта не менее чем 70% тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа магистранта не менее - 51%; .

Отметка «неудовлетворительно» - выставляется при условии правильного ответа магистранта менее чем на 50% тестовых заданий.

Требования к выполнению кейс-задания

Кейс-задания - этометод активного проблемно – ситуационного анализа, при этом обучение основано на решении конкретных задач, содержащихся в ситуациях, описанных в кейсах. Главное её назначение – развивать способность анализировать информацию, формулировать проблемы и находить их решение.

Кейс-задания можно представить, как сложную систему использования других методов: моделирования, системного анализа, мысленного эксперимента, метода описания, дискуссии, игровых методов и др. Необходимость внедрения кейс-задания в практику образования вытекает из ориентации образования не столько на получение конкретных знаний, сколько на формирование умений и навыков мыслительной деятельности, развитию способностей. Кейс-технология относится к развивающим формам обучения, включает в себя достижения технологии «создание успеха». В тоже время это способ коллективного обучения, важнейшими составляющими которого являются работа в группах, обмен информацией.

Кейс – это конкретная жизненная или производственная (бизнес или научная) ситуация, рассказывающая о явлении или событии (последовательности событий), содержащая проблему (проблемы) для решения.

Как правило, кейс состоит из трех частей: вспомогательная информация, необходимая для анализа и работы с кейсом; описание ситуации, то есть сам кейс; задания к кейсу. При разработке кейса описанная ситуации должна учитывать уровень подготовки магистранта, то есть быть в меру сложной. Печатный кейс может содержать текст, графики, таблицы,



диаграммы, иллюстрации, фотографии. Видео кейс может содержать фильм, аудио и видео материалы. Студентам должны быть даны четкие инструкции по работе с кейсом, включая временные ограничения.

Кейс-задания на занятиях может содержать три группы упражнений:

- упражнения, направленные на обеспечение магистранта учебно-речевой ситуацией, темой, проблемой, способствующими появлению коммуникативно-познавательного мотива говорения и коммуникативного намерения; языковым и речевым материалом, наглядными средствами;

- упражнения, направленные на подготовку дискуссий, проектов, брейнстормингов, способных активизировать учебно-речевую деятельность магистрантов (без использования вспомогательных языковых, речевых и наглядных средств);

- упражнения контрольного характера.

Магистранты могут изучать материалы кейса и дополнительную литературу заранее в качестве домашнего задания или получить материал кейса на занятии. В этом случае объем кейса является небольшим. Кейсы могут использоваться в начале занятия с целью повышения мотивации.

Кейс технология имеет некоторые ограничения. Кейсы целесообразно использовать в конце изучения больших тем, так как эта технология требует опоры на имеющиеся предметные знания. Кейс должен быть связан с жизненным опытом учащихся.

Кейс занятие, включает следующие этапы:

- подготовительный (преподаватель определяет дидактические цели занятия, разрабатывает кейс и сценарий);

- ознакомительный (обучающиеся знакомятся с информацией кейса);

- аналитический (анализ ситуации индивидуально или в группе, выделение проблемы, выработка путей ее решения с анализом их последствий);

- итоговый (презентация решения проблемы и программы действий, сравнение вариантов);

- рефлексия результатов учебной деятельности.

Магистрантам предлагается следующая схема работы с кейсом:

- I этап - знакомство с ситуацией,

- II этап - выделение основной проблемы (проблем), выделение персоналий, которые могут повлиять на ситуацию;

- III этап - предложение концепций, гипотез, тем для «мозгового штурма»;



- IV этап - анализ последствий принятия того или иного решения;

- V этап - решение кейса (предложение одного или нескольких оптимальных вариантов действий, указание недостатков предложенных вариантов, механизмы предотвращения их негативных последствий).

Обучающимся необходимо проанализировать информацию, выявить и отобрать наиболее важное, осмыслить значение каждого абзаца, сделать предположения, выслушать и оценить альтернативные варианты одноклассников, сформулировать заключения и выводы.

Стратегия «мозговая атак» (Brainstorming) заключается в выдвижении самых разных идей без их критики. Количество идей предпочитается их качеству. Анализ и отбор лучших идей является следующим этапом работы.

Обучающиеся могут быть разделены на две группы. Обучающиеся первой группы (генераторы идей) предлагают варианты решения проблемы без их обсуждения. Все идеи фиксируются одним из учащихся. Вторая группа («аналитики») рассматривает предложения, не добавляя ничего нового, и отбирают лучшие.

При решении проблем кейса необходимо исследование сильных и слабых сторон выдвинутых решений, положительных и отрицательных последствий (угроз) их осуществления. Результаты анализа целесообразно представлять в табличной форме.

Можно предложить магистрантам записать лучшие идеи в виде «цветка. В центре записывается проблема, по бокам в виде 5-8 лепестков способы ее решения.

Прием «гипотеза» включает следующие этапы:

- ознакомление с проблемной ситуацией;

- осознание сущности затруднения и формулирование проблемы;

- поиск способов решения проблемы путем выдвижения предположений и гипотезы;

- доказательство гипотезы;

- проверка правильности предложенного решения.

Стратегия «идеал» заключается в следующем:

I -выделение проблемы (identification of the problem);

D - описание проблемы (describing of the problem);



- определение вариантов подхода к решению проблемы (explanation of the variants of the problem solution);

A - действия (acting) по решения проблем;

L - выводы (научитесь делать выводы –learn to make conclusions), рефлексия проведенной работы.

Критерии оценивания выполнения кейс-задания

- предоставление нескольких направлений решений проблемы - 1-5 баллов;

- анализ преимуществ и недостатков предложенных решений;

- убедительность аргументации разработанных решений, приведение примеров (дополнительной информации, не содержащейся в кейсе) - 1-5 баллов;

- использование адекватных языковых средств - 1-5 баллов;

- умение отвечать на вопросы других обучающихся и преподавателя - 1-3 балла;

- соблюдение регламента выступления -2 балла; (Если кто-либо из магистрантов во время презентации решений проблемы кейса позволяет себе эмоциональные оценки, обсуждение, то данный магистрант или группа получает штрафные очки -от 1 до 3 баллов.)

Все заработанные баллы и штрафные очки заносятся в таблицу. Побеждает та группа, которая набрала наибольшее количество баллов. Преподаватель отвечает за соблюдение протокола и подводит итоги занятий.

Требования к проведению зачета

Зачет – форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных магистрами в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Зачет осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний магистрантов.

Критерии оценки знаний на зачете

Зачет проводится в два этапа: перевести письменно иноязычный текст на русский язык

со словарем по специальности. Объем текста 1500 печатных знаков. Время выполнения - 60 мин и устно изложить одну из пройденных тем.

При выставлении оценки учитывается:

- знание фактического материала по программе, в том числе; знание обязательной грамматике;

- степень активности магистранта на семинарских занятиях;

- логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления;

- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Критерии оценки сформированности навыков и умений говорения

Оценка	Характеристика ответа магистранта
зачтено (отлично)	Логично построено монологическое высказывание (описание, рассказ) в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры используются уместно. Речь понятна: звуки в потоке речи произносятся правильно, соблюдается правильный интонационный рисунок. Объем высказывания - не менее 12-15 фраз-предложений.
зачтено (хорошо)	Логично построенное в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры используются уместно. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые не препятствуют пониманию речи. Речь понятна, есть наличие фонематических ошибок. Объем высказывания - не менее 10 фраз-предложений.
зачтено (удовлетворительно)	Монологическое высказывание (описание, рассказ) построено не всегда логично. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание речи.

	Объем высказывания - не менее 6 фраз-предложений.
не зачтено (неудовлетворительно)	Содержание ответа не соответствует поставленной коммуникативной задаче. Допускаются многочисленные лексические и грамматические ошибки.

	Речь не воспринимается на слух из-за большого количества фонематических ошибок.

Критерии оценки сформированности навыков перевода иноязычного

текста на русский язык

Оценка	Характеристика перевода текста
зачтено (отлично)	Перевод представляет собой адекватную передачу иноязычного текста средствами русского языка в неразрывном единстве содержания и формы.
зачтено (хорошо)	Перевод представляет собой адекватную передачу иноязычного текста средствами русского языка в неразрывном единстве содержания и формы. Допущено 30% грамматических и стилистических ошибок, приводящих к неточности перевода.
зачтено (удовлетворительно)	В переводе допущено 50 % грамматических и стилистических ошибок. Текст переведен не полностью.
не зачтено (неудовлетворительно)	Смысл текста искажен.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 28.08.2023	Девтерова Зурета Руслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 28.08.2023	Шадже Зариет Мухамчериевна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.04 Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
ОПК-2.3 Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Гостиничный девелопмент
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения			
3	4		Гостиничный девелопмент
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
УК-2.3 Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы			
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Гостиничный девелопмент
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Гостиничный девелопмент
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию					

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
проектного управления					
Знать: основы постановки проектной задачи, способы ее решения через реализацию проектного управления.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовое задание, проект, зачет
Уметь: формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками управления разработкой технического задания проекта, управления реализации профильной проектной работы; навыками управления проектами в области, соответствующей профессиональной деятельности.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения					
Знать: процесс разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы (цель, задачи, актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения).	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовое задание, проект, зачет
Уметь: разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: основами	Частичное владение	Несистематическое применение	В систематическом	Успешное и систематическое	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировки цели, задач, актуальности, значимости, ожидаемых результатов и возможных сфер их применения	навыками	навыков	применении навыков допускаются пробелы	применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта					
Знать: принципы осуществления мониторинга хода реализации проекта; способы корреляции отклонений, особенности внесения дополнительных изменений в план реализации проекта, уточнения зон ответственности участников проекта.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовое задание, проект, зачет
Уметь: осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками осуществления мониторинга хода реализации проекта, корректируя отклонения, внося дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняя зоны ответственности участников проекта.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.3 Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы					
Знать: основы	Фрагментарные	Неполные знания	Сформированные,	Сформированные	Тестовое

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
разработки плана реализации проекта с использованием инструментов планирования.	знания		но содержащие отдельные пробелы знания	систематические знания	задание, проект, зачет
Уметь: разрабатывать план реализации проекта; планировать необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменяемости; планировать посл едовательность шагов для достижения результата деятельности.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами разработки плана реализации проекта с использованием инструментов планирования.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-2: Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-2.3 Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы контроля за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовое задание, проект, зачет
Уметь: применять методы контроля за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками осуществления контроля за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-2: Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания					

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Знать: направления деятельности по реализации системы стратегического управления деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовое задание, проект, зачет
Уметь: применять методы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-2: Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовое задание, проект, зачет
Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: системным подходом к формированию компетенций анализа, моделирования и стратегического планирования	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.					

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерная тематика докладов

1. Понятие проектной деятельности. Теоретические основы проектирования.

2. Специфика организации проектной деятельности.

3. Роль проектной деятельности в образовательном процессе в вузе в условиях внедрения новых стандартов.

4. История метода проектирования и организации проектной деятельности в образовании.

5. Становление и развитие проектной деятельности в образовании за рубежом: Дж. Дьюи, У.Х. Килпатрик и др.

6. Становление и развитие проектной деятельности в России: С.Т. Шацкий.

7. Современное состояние проектной деятельности в России.

Вопросы к зачету

1. Сущность и особенности проектной деятельности.

2. Проект. Проектная деятельность. Основные признаки проекта.

3. Специфика проектной деятельности.

4. Локальные нормативные акты, регламентирующие проектную деятельность.

5. Факторы, определяющие виды проектов.

6. Виды проектов по содержанию доминирующей деятельности.

7. Исследовательские, прикладные, творческие информационные, проекты..

8. Логика организации и участники проектной деятельности.

9. Основные этапы проектной деятельности.

10. Анализ проблемы, постановка целей, выбор средств, поиск и обработка информации.

11. Использование исследовательских методов в проектной деятельности.

12. Определение проблемы, выдвижение гипотезы, выбор методов исследования.

13. Статистические и социологические методы, метод наблюдения, эксперимент.

14. Систематизация полученных данных, подведение итогов, оформление результатов, их презентация.

18. Этапы выполнения проектной деятельности. Этап постановки целей и выбор проектного продукта.

19. Формирование концепции проекта и создание образа конечного продукта.

20. Туристско-рекреационные ресурсы как объекты исследования и проектирования.

21. Организационные формы управления туристским проектом.

22. Функции основных членов команды проекта. Учет мотивации сотрудников при реализации проекта.

23. Управление конфликтной ситуацией и способы ее разрешения.

24. Управление туристско-рекреационными проектами на стадии разработки.

25. Технологии мозгового штурма и другие методы генерирования идей

26. Продвижение регионального проекта.

27. Определение методов решения проблемы, источников информации, постановка задач.

28. Календарный план проекта.

29. Формирование эмпирической базы проекта. Первичные, вторичные, третичные источники, статистические данные.

30. Традиционные методы исследования, изучение практической ситуации, поперечный анализ, поисковое исследование, причинно-следственное исследование.

31. Выборочный метод в проектном исследовании. Генеральная совокупность.

32. Репрезентативность выборки. Формирование выборочной совокупности.

33. Вероятностные и детерменированные выборки.

34. Измерение качественных данных. Шкалы.

35. Методы анализа эмпирической информации.

36. Общие требования к проекту: актуальность, целевая направленность, аналитическая обработка эмпирических данных по проектной тематике.

37. Продукт проекта: письменный отчет, презентация.

38. Технические требования к оформлению работ.

39. Подготовка презентации и защита проекта.

40. Композиционное построение доклада.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Критерии оценивания доклада:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка«хорошо» - основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки знаний на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 16.09.2023	Ханахок Зарема Аюбовна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.05 Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-4.1 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-4.2 Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
ОПК-4.3 Проводит оценку результатов реализациит маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания			
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
4	5		Преддипломная практика
ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ОПК-5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ОПК-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-4.2 Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: особенности и	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические	доклад, конспект, экзамен

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
этапы внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.			отдельные пробелы знания	знания	
Уметь: разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания; понимать технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками применения и внедрения технологий маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	доклад, конспект, экзамен
Уметь: определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Владеть: навыками выявления основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-4.3 Проводит оценку результатов реализациит маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: процедуру оценки результатов реализации маркетинговых стратегий и оценки их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	доклад, конспект, экзамен
Уметь: проводить оценку результатов реализации маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценки результатов реализации маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ОПК-5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии предприятия, выявлению приоритетных направлений его деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	доклад, конспект, экзамен
Уметь: обосновывать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками формирования экономической стратегии предприятий индустрии гостеприимства; навыками внедрения экономических решений в сфере гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-4.1 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	доклад, конспект, экзамен
Уметь: применять технологии маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг; формулировать основные направления работ по	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
Владеть: навыками разработки и внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания; формулирования основных направлений работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методику оценки экономическую эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	доклад, конспект, экзамен
Уметь: экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть:	Частичное	Несистематическо	В	Успешное и	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
навыками оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	владение навыками	е применение навыков	систематическом применении навыков допускаются пробелы	систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов: 1. Стратегическое маркетинговое планирование фирмы (на примере конкретной фирмы) 2. Принципы и методы организации стратегического маркетинга (на примере конкретной фирмы) 3. Конкуренция и методы ее оценки при разработке стратегии развития фирмы 4. Анализ влияния окружающей среды маркетинга на рыночную деятельность фирмы 5. Принципы и методы анализа портфеля продукции 6. Матрица Ардур Д. Литл – роль и место в стратегическом маркетинге 7. Матрица Ансоффа – роль и место в стратегическом маркетинге 8. SWOT-анализ – роль и место в стратегическом маркетинге 9. Benchmarking – роль и место в стратегическом маркетинге 10. Методы анализа внутренней среды 11. Методы и анализа внешней среды 12. Принципы проведения анализа конкуренции с использованием модели М.Портера 13. Организация стратегического маркетингового планирования 14. Стратегический анализ как основа выбора стратегических альтернатив развития 15. Роль и место инструментов стратегического анализа и диагностики при разработке стратегии развития 16. Организация оценки альтернатив развития 17. Конкурентное преимущество как основа выбора маркетинговой стратегии 18. Базовые конкурентные стратегии: особенности их выбора 19. Стратегический маркетинг в малом бизнесе 20. Методология и организация стратегического анализа 21. Опыт анкетирования и интервьюирования при разработке миссии и целей фирмы 22. Использование стратегических моделей в деятельности фирмы 23. Моделирование в стратегическом маркетинге потребителей 24. Маркетинговый аудит как основа успешной стратегии 25. Стратегический маркетинг в торговле (на примере торговой фирмы) 26. Стратегия специализации как основа успеха малой фирмы 27. Методы стратегического анализа при разработке стратегии развития 28. Стратегии роста как залог успеха малых и средних фирм Приметные тестовые задания 1. Особенности модели «индустриальной организации» состоят в том, что отличие фирм друг от друга определяется: а) уровнем развития их корпоративной культуры; б) тем, что они лучше или хуже ориентируются в окружающей среде; в) уровнем развития их рыночных структур; г) их внутренними различиями. 2. Стадия реализации маркетинговой стратегии включает: а) мониторинг показателей организации; б) разработку маркетингового стратегического проекта; в) выбор оптимальной маркетинговой стратегии; г) разработку стратегического маркетингового плана. 3. Стратегический маркетинг предусматривает выдвижение целей и маркетинговых стратегий поведения объектов управления, реализация которых обеспечивает их: а) устойчивый рост; б) долгосрочное участие в приоритетных проектах; в) быструю адаптацию к изменяющимся условиям внешней среды; г) долгосрочное существование. 4. «Стрежневая компетентность» организации - это: а) мотивы, которые служат источником конкурентных преимуществ; б) стимулы, которые служат источником конкурентных преимуществ; в) внутренние возможности, которые служат источником конкурентных преимуществ; г) ресурсы, которые служат источником конкурентных преимуществ. 5. Прорывные продукты: а) генерируют прибыли на убеждении потребителя в особенном стиле продукта; б) формируют дополнительную ценность продукта; в) направлены на узкий сегмент рынка; г) обеспечивают дополнительные прибыли продукта. 6. Из перечисленных стратегий, к

«портфельным» маркетинговым стратегиям относятся: а) вертикальная интеграция; б) внешняя экспансия; в) внутренняя экспансия; г) горизонтальная интеграция; д) конгломеративная диверсификация; е) концентрическая диверсификация. 7. Компания применяет стратегию стабилизирующего маркетинга (синхромаркетинга) в тех ситуациях, когда рынок характеризуется _____ 8. Стратегия, при которой компания-претендент применяет диверсификацию или перемещается на новые географические рынки, называется:_____ 9. Матрица «доля рынка/динамика спроса и прибыли» разработана:_____ _____ 10. Если в результате SWOT-анализа компания выясняет, что она имеет значительные основные возможности и практически полное отсутствие внешних угроз, то можно считать, что ее бизнес_____ Вопросы к экзамену 1. Специфика услуги в сфере гостеприимства и общественного питания. 2. Специфика потребительского поведения в сфере гостеприимства и общественного питания. 3. Стратегические задачи маркетинга. 4. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления. 5. Маркетинг в системе управления предприятием в сфере гостеприимства и общественного питания. 6. Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности. 7. Маркетинговый аудит. 8. Маркетинг и формирование устойчивых конкурентных преимуществ. 9. Стратегические цели. 10. Построение сбалансированной системы показателей для маркетинга компании. 11. Проведение интернет исследований: специфика и правила проведения. 12. Сбор обратной связи и работа с рекламациями. 13. Налаживание работы с потребителями он-лайн. Возможности и угрозы social media marketing. 14. Основные правила SMM применительно к компаниям индустрии гостеприимства. 15. Он-лайн продажи и посредники. 16. Мотивация потребления туристических услуг. 17. Потребительское поведение и культурные особенности в сфере гостеприимства и общественного питания. 18. Инструменты изучения и анализа потребителей. Модель Кано. 19. Формирование образа потребителя. 20. Прогнозирование спроса. Customer Profitability Analysis. 21. Стратегический выбор рынка и портфеля услуг. 22. Виды сегментирования. 23. Создание ценности для потребителя. 24. Принципы позиционирования. 25. Понятие и виды лояльности. 26. Инструменты формирования лояльности. 27. Методы измерения лояльности. 28. Процесс разработки маркетинговых стратегий и программ развития сферы гостеприимства и общественного питания. 29. Виды стратегий и стратегических программ развития. 30. Стратегические провалы. 31. Примеры выведения компаний сферы гостеприимства и общественного питания на рынок. 32. Создание и управление продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания. 33. Управление качеством услуг в восприятии потребителя: модели и инструменты, применительно к сфере гостеприимства и общественного питания. 34. Модели ценообразования. 35. Специфика ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. 36. Управление доходами. 37. Цена в комплексе маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. 38. Особенности ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания 39. Постановка целей и выбор методов ценообразования. 40. Определение и реализация ценовой стратегии предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. 41. Коммуникационные стратегии. 42. Использование инструментов маркетинговых коммуникаций в сфере гостеприимства и общественного питания. 43. Интегрированные маркетинговые коммуникации: модели и принципы интеграции. 44. Внутренний маркетинг. 45. Поддержание ориентации на потребителя. 46. Управление репутацией предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы. Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у



обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы.

Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада: «отлично» Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.

«хорошо» Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.

«удовлетворительно» Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.

«неудовлетворительно» Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий. Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена:

«отлично» Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, : исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.



«хорошо» Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.

«удовлетворительно» Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«неудовлетворительно» Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

Разработчик:	Подписано простой ЭП 15.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.06 Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-1.1 Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания			
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
ОПК-1.2 Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
ОПК-4.1 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-4.2 Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
ОПК-4.3 Проводит оценку результатов реализациит маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания			
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
4	5		Преддипломная практика
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			туризме
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Знать: современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, КП, экзамен
Уметь: внедрять и использовать инновационные технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, КП, экзамен
Уметь: применять	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка			небольшие ошибки		
Владеть: системой имплантации методов оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-4.2 Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: особенности и этапы внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, КП, экзамен
Уметь: разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания; понимать технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: навыками применения и внедрения технологий маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, КП, экзамен
Уметь: применять методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами отбора и тестирования передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-4.3 Проводит оценку результатов реализациит маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: процедуру оценки результатов реализации маркетинговых стратегий и оценки их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, КП, экзамен
Уметь: проводить оценку результатов	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
реализации маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.			ошибки		
Владеть: навыками оценки результатов реализации маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-4.1 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, КП, экзамен
Уметь: применять технологии маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг; формулировать основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельности организаций сферы	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства и общественного питания; формулирования основных направлений работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
ОПК-1: Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-1.2 Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: теории и подходы к внедрению технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, КП, экзамен
Уметь: определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций размещения и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками работы с основными с программными продуктами в профессиональной сфере.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-1: Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-1.1 Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания					
Знать: методы формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, КП, экзамен
Уметь: анализировать технологические концепции организаций размещения и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: навыками разработки и формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов

1. Инновация как экономическая категория, технологические и продуктовые инновации.

2. Планирование и организация инновационной деятельности на предприятии.

3. Формы организации инновационных продуктов на предприятии.

4. Этапы инновационного процесса.

5. Мотивация инновационной деятельности.

6. Классификация инноваций, технологические и продуктовые инновации.

7. Механизм управления процессом НИОКР.

8. Методы управления продуктовыми инновациями.

9. Оценка эффективности внедрения технологических и продуктовых инноваций.

10. Финансовое обеспечение инновационно-инвестиционных проектов.

11. Нормативная база инновационной деятельности.

12. Инновационная деятельность в землеустройстве.

13. Процесс инвестирования, его сущность и значимость в организации инновационной деятельности на предприятии.

14. Задачи и функции инновационного менеджмента на предприятии.

15. Инвестиционная и инновационная политика в регионе, отрасли, предприятии.

16. Правовое обеспечение инновационной деятельности в России.

17.Конкурентоспособность как фактор эффективности продуктовых и технологических инноваций.

18. Принципы ценообразования на инновационную продукцию

Примерные тестовые задания

1. Выделите признаки, свойственные научно-техническому прогрессу:

а) в его основе лежит применение достижений науки и техники;

б) дискретное, скачкообразное развитие;

в) относится только к сфере материального производства;

г) непрерывность;

д) его целью является вытеснение с рынка устаревшей продукции и традиционных технологий.

2. Расположите в правильном порядке процессы научно-технического прогресса:

а) прикладные научные исследования;

б) инженерная предпроизводственная подготовка;

в) постепенное насыщение рыночного спроса на новую продукцию;

г) зарождение в недрах рынка новых потребностей;

д) проектно-конструкторские разработки;

е) фундаментальные научные исследования;

ж) выпуск новой продукции;

з) поиск новых научно-технических решений для удовлетворения меняющегося спроса;

и) прикладные научные исследования;

й) опытно-экспериментальные технологические разработки.

3. Фундаментальные научные исследования направлены на:

а) изучение потребительского спроса на наукоемкую и инновационную продукцию;

б) поиск новых невыясненных закономерностей в природе;

в) разработку новой наукоемкой и инновационной продукции;

г) выяснение фундаментальных причин рационального поведения потребителя и производителя;

д) эти исследования охватывают весь комплекс действий от изучения спроса на наукоемкую и инновационную продукцию до ее разработки и внедрения в производство;

е) все ответы верные.

4. Выберите меры макроэкономического уровня, направленные на повышение конкурентоспособности экономики и ее хозяйствующих субъектов на основе ускорения НТП:

а) стратегическое управление маркетингом;

б) развитие системы высшего образования;

в) охрана интеллектуальной собственности;

г) патентирование изобретений и полезных моделей;

д) финансирование фундаментальной науки;

е) развитие научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок;

ж) внедрение новых видов техники и технологий;

з) повышение качества и производительности труда.

5. Как соотносятся понятия «инновационный менеджмент» и «функциональный менеджмент»:

а) совершенно различные, не связанные между собой категории;

б) инновационный менеджмент является видов функционального менеджмента;

в) функциональный менеджмент является частью инновационного менеджмента;

г) данные понятия равнозначны.

Вопросы к экзамену

1. Теория инновационных процессов Й. Шумпетера

2. Технологические уклады развития

3. CALS-технологии

4. Роль предпринимательства в инновационных процессах

5. Модели поведения «новаторов» и «консерваторов»

6. Предпринимательская деятельность в туристской сфере

7. Развитие международной торговли

8. Содержание понятия «инновации», инновация и инновационная деятельность

9. Факторы, определяющие инновационное развитие, побудители инноваций.

10. Виды инноваций: по сфере приложения, по масштабам распространения, по характеру нововведений, инновация продукт, инновация-процесс, инновация-сервис, адаптивные инновации, радикальные нововведения.

11. Жизненный цикл и функции инноваций: инновационный цикл, период создания инновации, жизненный цикл инновации, основные функции инноваций.

12. Инновационная деятельность в туризме и гостеприимстве: мотивы появления инноваций, направление развития инноваций в туризме, внедрение нововведений, маркетинговые инновации, периодические нововведения.

13. Инновации в предоставлении услуг питания в различных видах туриндустрии.

14. Инновации в определении категорийности в индустрии питания.

15. Инновационные концепции и профили ресторанов.

16. Инновационные факторы как факторы успешности ресторанной индустрии.

17. Инновации в организации сопутствующих услуг в индустрии система «m2m» в организации услуг питания, создание «умных услуг» питания.

18. Е-ресторан в системе Е-путешествие.

19. Венчурные фирмы в индустрии питания.

20. Инновационная деятельность как объект управления в гостиничном бизнесе.

21. Управление созданием и внедрением нововведений в индустрии гостеприимства.

22. Виды инноваций и их классификационные признаки.

23. Классификация инноваций и их специфика в гостиничном бизнесе.

24. Организационные структуры инновационного менеджмента.

25. Понятие инновационного проекта, виды инновационных проектов.

26. Факторы, снижающие эффективность инновационных проектов.

27. Значение финансирования в управлении инновационными проектами.

28. Формы и виды финансирования проектов: государственное финансирование (прямое и косвенное), рыночное финансирование инновационных проектов – собственные средства организации, акционерное финансирование, банковское кредитование, ипотека, лизинг, венчурное финансирование как особая форма инвестиций в инновационные проекты.

29. Факторы туристического производства продукта гостиничного и ресторанного профиля.

30. Средства производства турпродукта гостиничного и ресторанного профиля.

31. Технологии производства турпродукта.

32. Исторические формы и причины глобальных тенденций на мировом гостиничном и ресторанном рынках.

33. Транснационализация процесса производства продукта гостиничного и ресторанного профиля.

34. Анализ современных тенденций на мировом туристическом рынке в производстве заявленного продукта.

35. Содержание и характеристика различных типов стратегий.

36. Государственная инновационная стратегия, стратегия «переноса», стратегия «заимствования», стратегия «наращивания».

37. Инновационная стратегия гостиничного предприятий.

38. Инновационная стратегия.

39. Планирование инноваций и инновационные проекты.

40. Принципы планирования инноваций.

41. Содержание инновационного проекта.

42. Анализ инновационного проекта.

43. Виды проектов, исследовательские проекты, венчурные проекты, модернизационный проект.

44. Этапы разработки инновационных проектов.

45. Риски в инновационной деятельности.

46. Виды рисков, экономический риск, риск технологической неадекватности, риск финансового несоответствия, риск неуправляемости проектом, юридический риск, негативное воздействие рисков.

47. Управление инновациями и знаниями, отношение к потребителям, как необходимое условие развития.

48. Привлечение сотрудников к участию в инновационных процессах, создание команды для внедрения нововведения.

49. Поддержка инновационной деятельности, генерирование идей.

50. Организация управления проектами.

51. Контроль и регулирование работ по проектам.

52. Принципы и методы управления инновационными проектами.

53. Виды инновационного маркетинга.

54. Стратегический инновационный маркетинг.

55. Оперативный инновационный маркетинг.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.



Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки курсовых проектов

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, являющемуся автором курсового проекта, соответствующего всем установленным требованиям, в том числе формальным. Содержание работы должно свидетельствовать о том, что студент творчески подошел к освещению темы, использовал самостоятельно найденные источники, в том числе новейшие научные публикации и нормативные документы по теме курсового проекта, не только произвел обобщение и оценку различных научных позиций, но и сформулировал и убедительно аргументировал собственную точку зрения. При этом во время защиты студент должен:

а) продемонстрировать понимание актуальности заявленной темы, ее научную и практическую значимость, знание материала, являвшегося предметом исследования;

б) уметь обосновать выводы исследования;

в) правильно ответить на все вопросы, касающиеся темы курсовой работы.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, являющемуся автором курсового проекта, соответствующего всем предъявляемым требованиям, в том числе формальным. Содержание проекта должно свидетельствовать о том, что отдельные пункты плана работы рассмотрены неполно, хотя в целом тема раскрыта достаточно подробно. Студент не продемонстрировал твердого навыка самостоятельного поиска новейших научных публикаций и нормативных документов по теме курсовой работы, а также иных необходимых источников. Имеются небольшие изъяны в оформлении текста. При этом во время защиты студент должен:

а) продемонстрировать понимание актуальности заявленной темы, ее научную и практическую значимость, знание материала, являвшего предметом исследования;

б) правильно ответить на вопросы, касающиеся темы курсовой работы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, являющемуся автором курсового проекта, в целом соответствующей предъявляемым требованиям, в том числе формальным. Содержание работы должно свидетельствовать о том, что:

1) студент показал лишь умение компилировать найденный по теме материал, опирался в основном на учебную литературу;

2) в недостаточном объеме использовал специальные, в том числе, новейшие источники по теме (научные публикации, нормативные документы, обзоры юридической практики и т.д.);

3) не смог сформулировать самостоятельные выводы и оценки рассмотренных вопросов;

4) допустил серьезные изъяны в оформлении работы.

При этом во время защиты студент должен продемонстрировать:

а) умение раскрыть актуальность заявленной темы;

б) не более двух неправильных ответов на вопросы научного руководителя, а в случае необходимости – иных лиц, присутствующих на защите.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, являющемуся автором курсового проекта, не соответствующей предъявляемым требованиям, в том числе формальным. Неудовлетворительная оценка выставляется, если во время защиты студент:

а) не раскрыл актуальность темы исследования;

б) не смог ответить более чем на два вопроса научного руководителя, а в случае необходимости – иных лиц, присутствующих на защите;

в) использовал литературу без необходимых ссылок на нее в тексте работы.

Оценка «неудовлетворительно» также выставляется, если во время защиты у научного руководителя возникли обоснованные сомнения в том, что студент является автором представленной к защите курсовой работы (он не ориентируется в тексте работы; не может дать ответы на уточняющие вопросы, касающиеся сформулированных в работе положений; аналогичные или тождественные по содержанию проекта имеются в Интернете и т.д.). Такая оценка выставляется и в том случае, если проект не соответствует всем предъявляемым требованиям.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ,



усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена: **:**	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетвори-тельно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетво-рительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

Разработчик:	Подписано простой ЭП 16.09.2023	Ханахок Зарема Аюбовна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.07 Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-1.1 Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания			
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
ОПК-1.2 Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: внедрять и использовать инновационные технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособност	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
и объектов сферы гостеприимства и общественного питания.					
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: применять методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: системой имплантации методов оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: применять методы	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.			ошибки		
Владеть: методами отбора и тестирования передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-1: Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-1.2 Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: теории и подходы к внедрению технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций размещения и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками работы с основными с программными продуктами в профессиональной сфере.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-1: Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-1.1 Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания					
Знать: методы формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: анализировать	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
технологические концепции организаций размещения и общественного питания.			небольшие ошибки		
Владеть: навыками разработки и формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов:

1. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на предприятиях индустрии гостеприимства.

2. Информационные технологии глобальных компьютерных сетей в индустрии гостеприимства.

3. Оборудование и программное обеспечение локальных компьютерных сетей предприятий индустрии гостеприимства.

4. Безопасность электронных коммуникаций и ее обеспечение на предприятиях индустрии гостеприимства.

5. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) на предприятиях индустрии гостеприимства.

6. Возможности применения Интернет на предприятиях индустрии гостеприимства.

7. Разработка и внедрение Интернет-представительства гостиничного предприятия.

8. Современные системы онлайнового бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства.

9. Состав и назначение программного обеспечения автоматизации офисной деятельности гостиничного предприятия.

10. Средства визуализации бизнеса на предприятиях индустрии гостеприимства.

11. Основные понятия и направления электронной коммерции в индустрии гостеприимства.

12. Технологии и программные средства разработки мультимедийного наполнения WEBсайтов гостиничных предприятий.

13. Основные направления автоматизации экономической деятельности гостиничных предприятий.

14. Программные средства разработки и управления проектами на предприятиях индустрии гостеприимства.

15. Бизнес-планирование на предприятиях индустрии гостеприимства. Программное обеспечение его реализации.

Примерные тестовые задания

1. Какой класс ИТ оказывает большое влияние на продвижение гостиничного продукта:

a) локальные системы автоматизации гостиничных комплексов

b) мультимедийные системы

c) сеть Internet

d) глобальные распределительные системы

2. Когда появились первые АСУ гостиницами:

a) в 60-х гг. XX века

b) в 70-х гг. XX века

c) в 80-х гг. XX века

d) в 90-х гг. XX века

3. Основная функция первых компьютерных систем бронирования

a) бронирование авиабилетов

b) оптимизация стыковок рейсов самолетов

c) продажа билетов на спортивные мероприятия

4. Современные Глобальные распределительные системы GDS (Global Distribution System) позволяют:

a) забронировать билеты на рейсы авиакомпаний,

b) забронировать места в гостиницах

c) забронировать автомобиль в фирмах проката автомобилей,

d) забронировать билеты на железнодорожные, морские и паромные

e) перевозки, осуществить резервирование билетов на посещение всевозможных культурных и спортивных мероприятий, обменять валюту.

5. Первая отечественная система бронирования авиабилетов называлась и называется сейчас:

a) Аврора

b) Сирена

c) Галилео

d) Габриель

e) Апполо

6. К зарубежным системам бронирования авиабилетов относятся:

a) Gabriel

b) Sirena

c) Galileo

d) Express

e) Sabre

7. Система Amadeus

a) ведущая компьютерная система бронирования в Европе

b) ведущая компьютерная система бронирования в США

c) занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке

d) неперспективная система

8. По объему международных бронирований самой крупной КСБ в мире является:

a) Gabriel

b) Galileo

c) Sabre

d) Amadeus

9. Система Galileo

a) самая первая международная система

b) широко используется в США и Мексике

c) широко используется в Европе

d) занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке

e) основная система бронирования в странах Ближнего Востока и Африки

f) неперспективная система

10.Система Sabre является

a) наиболее широко используется в США

b) широко используется в Европе

c) занимает лидирующее положение в Австралии, Азии

d) официальный партнер авиакомпании Аэрофлот

e) основная система бронирования в странах Ближнего Востока и Африки

f) неперспективная система

11.Система Worldspan

a) ведущая компьютерная система бронирования в Европе

b) ведущая компьютерная система бронирования в США

c) занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке

d) неперспективная системай

12.Система Gabrielle

a) ведущая компьютерная система бронирования в Европе

b) ведущая компьютерная система бронирования в США

c) первая система, сотрудничавшая с Аэрофлотом

d) ориентирована на страны Азии, Африки и Латинской Америки

e) неперспективная системай

13.В каких вариантах выпускаются туристские каталоги и путеводители

a) книжные издания

b) видеофильмы

c) на электронных дисках

d) в сети Internet

14.Какая схема электронной коммерции развивается в Росси более стремительно business-to-customer

15.Целесообразно ли выпускать карманные варианты каталогов и путеводителей?

16.Целесообразно ли выпускать только электронные варианты каталогов и путеводителей?

17.Существуют ли периодические печатные издания каталогов и путеводителей?

18.Модули On-line бронирование в системах автоматизации туроператора предназначены для:

a) автоматизации фирм, обслуживающих туристов на приеме.

b) Здесь учтены все этапы технологического процесса принимающей фирмы: от подготовки цен туроператорам до продажи экскурсий и получения статистических отчетов.

c) для продажи туров через Интернет в режиме реального времени

Вопросы к зачету

1. Понятие «информационная система». Роль информационных систем в современном мире.

2. Этапы и тренды развития информационных технологий в туриндустрии. Перспективные направления информатизации туристической отрасли.

3. Понятие «стратегия фирмы». Каким образом информационные технологии могут оказывать влияние на стратегию предприятия туриндустрии?

4. Конкуренция на рынке туристических услуг и взаимосвязь между конкурентоспособностью и информационными технологиями.

5. Глобальные системы бронирования. История развития, способы подключения, особенности применения. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»

6. Отечественные системы бронирования: сферы применения, технические особенности.

7. Интернет-технологии в индустрии туризма: этапы и основные направления взаимодействия, перспективные тенденции.

8. Электронная коммерция в индустрии туризма.

9. Современные Интернет-ресурсы для туристического бизнеса.

10. Применение Web-сервисов в индустрии туризма. Системы онлайн -бронирования.

11. Возможности использования социальных сетей в туристическом бизнесе.

12. Мировая и российская практика использования социальных сетей в туристической индустрии.

13. Понятия «рекомендательная система». Роль рекомендательных систем в современном туристическом бизнесе.

14. Взаимосвязь рекомендательных систем и социальных сетей в туристической индустрии. Основные тенденции развития рекомендательных и поисковых систем для турбизнеса.

15. Современные мобильные платформы. Мобильные приложения для туризма: основные особенности, практики использования.

16. Мобильные приложения для туризма: архитектура и технологии.

17. Понятие —business intelligence‖ и «BI-система». Методы анализа и прогнозирования в туристическом бизнесе.

18. Системы поддержки принятия решений в туристическом бизнесе.

19. Методы продвижения туристических услуг в Интернет: основные особенности, преимущества, эффективность.

20. Средства WEB-аналитики. Интернет-маркетинг туристических услуг.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены

	фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 16.09.2023	Ханахок Зарема Аюбовна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.08 Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ОПК-5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			сферы гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха			
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общетвенного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая практика
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	2		Организационно-управленческая практика

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: теоретические основы бизнес-планирования, контроля и анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства; методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства, обслуживания потребителей; навыками применения методов и механизмов стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: формы и методы	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.			отдельные пробелы знания	знания	
Уметь: применять формы и методы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными и подразделениями гостиницы и других средств размещения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: коммуникационными навыками и методами эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.					
Уметь: определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выявления основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии предприятия, выявлению приоритетных направлений его деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: обосновывать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
общественного питания.					
Владеть: навыками формирования экономической стратегии предприятий индустрии гостеприимства; навыками внедрения экономических решений в сфере гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методику оценки экономическую эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха					
Знать: теоретические	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.			отдельные пробелы знания	знания	
Уметь: применять методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выявления проблем развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; системным подходом к организации стратегического анализа и оцениванию	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основы риск-менеджмента и антикризисного управления; основы разработки и принятия управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: выявлять стратегические проблемы развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания и разрабатывать меры по их устранению; применять методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей; методами и механизмами	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
управления предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.					

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания для проведения контроля знаний по дисциплине

«Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного

питания: стратегический уровень»

Вариант 1

1 Укажите основную цель функционирования предприятия в рыночных условиях:

а) получение прибыли и ее максимизация

б) повышение заработной платы работников

в) выход на мировой рынок

г) максимальное удовлетворение общественных потребностей

д) совершенствование производственной структуры предприятия

е) внедрение новой техники и технологии

2 Выделите организационно-правовые формы предприятий:

а) государственное или имущественное унитарные предприятия

б) совместные предприятия

в) производственные кооперативы

г) малые предприятия

д) хозяйственные общества

е) хозяйственные товарищества

3 В чем состоит различие между производственным предприятием и фирмой:

а) предприятие осуществляет производственную деятельность, а фирма –

коммерческую

(торговую) деятельность

б) фирма – более широкое понятие, чем предприятие, и может включать несколько

производственных или торговых предприятий

в) различия между предприятием и фирмой нет

4 Укажите среди перечисленных организационно-правовых форм хозяйственные

товарищества:

а) общество с дополнительной ответственностью

б) общество с ограниченной ответственностью

в) полное товарищество

г) товарищество на вере (коммандитное)

5 Какая из перечисленных организационно-правовых форм не является

коммерческой организацией:

а) полное товарищество

б) товарищество на вере



в) потребительский кооператив

г) коммандитное товарищество

д) казенное предприятие

6 Важнейшей задачей предприятия во всех случаях является:

а) создание рабочих мест для населения, живущего в окрестностях предприятия

б) получение дохода от реализации потребителям производимой продукции

(выполненных работ, оказанных услуг)

в) недопущение сбоев в работе предприятия (срыва поставки, выпуска бракованной

продукции, резкого сокращения объема производства и снижения его

рентабельности)

7 Что относится к внутренней среде фирмы:

а) потребители продукции

б) средства производства, трудовые ресурсы и информация

в) поставщики ресурсов производства

г) органы власти

8 Задачи предприятия определяются:

а) интересами владельца

б) размером капитала

в) ситуацией внутри предприятия

г) высшим руководством



д) коллективом предприятия

е) внешней средой

9 Какие основные экономические категории включает рыночная экономика:

а) спрос, цена, качество продукции и прибыль

б) цена, спрос, предложение и купля-продажа

в) спрос и предложение, цена и закон спроса

г) цена, спрос и предложение, конкуренция

д) конкуренция, цена, спрос и предложение, закон спроса

10 Выберите более полное определение понятия «рынок»:

а) рынок – это место розничной торговли под открытым небом или в торговых

рядах

б) под рынком понимаются способ, место и средства товарообмена

в) рынок – это система экономических отношений между продавцом и покупателем

по поводу обмена товаров (услуг)

г) другой вариант ответа

Вариант 2

1 К себестоимости продукции (услуги) относятся:

1) текущие затраты на производство

2) капитальные затраты

3) выраженные в денежной форме затраты предприятия на производство и

реализацию продукции

4) затраты на сырье, материалы и заработную плату работающих

5) затраты на оборудование

2 Коммерческая себестоимость продукции (услуги) включает затраты:

1) на производство и сбыт продукции (коммерческие расходы)

2) цеховую себестоимость

3) производственную себестоимость

4) предприятия на основные и вспомогательные материалы

5) предприятия на управление производством

3 Под понятием «прибыль от реализации продукции (услуги)» подразумеваются:

1) выручка, полученная от реализации продукции

2) денежное выражение стоимости товаров

3) разность между объемом реализованной продукции в стоимостном выражении

(без НДС и акциза) и ее себестоимостью

4) чистый доход предприятия

5) затраты на производство реализованной продукции

4 Понятие «балансовая прибыль предприятия» содержит:

1) выручку, полученную от реализации продукции

2) денежное выражение стоимости товаров

3) разность между объемом реализованной продукции в стоимостном выражении и



ее себестоимостью

4) прибыль от реализации продукции, результат от прочей реализации, доходы от внереализационных операций (по ценным бумагам, долевому участию в других предприятиях), расходы и убытки от внереализационных операций

5) выручку от реализации продукции за вычетом акцизов

6 В понятие «рентабельность предприятия» входят:

1) получаемая предприятием прибыль

2) относительная доходность или прибыльность, измеряемая в процентах к затратам средств или капитала

3) отношение прибыли к средней стоимости основных фондов и оборотных средств

4) балансовая прибыль на 1 руб. объема реализованной продукции

5) отношение прибыли к цене изделия

7 Рентабельность продукции (услуги) определяется:

1) отношением балансовой прибыли к объему реализованной продукции

2) отношением прибыли от реализации к выручке от реализации (без НДС и акциза)

3) отношением балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия

4) отношением балансовой прибыли к средней стоимости основных фондов и материальных оборотных средств

8 Рентабельность отдельных видов продукции(услуг) определяется:



1) отношением прибыли, включаемой в цену изделия, к цене изделия

2) отношением прибыли от реализации к выручке от реализации

3) отношением балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия

4) отношением балансовой прибыли к средней стоимости основных фондов и

материальных оборотных средств

9 Рентабельность производственных фондов определяется:

1) отношением балансовой прибыли к объему реализованной продукции

2) отношением прибыль от реализации к выручке от реализации

3) отношением балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия

4) отношением прибыли к средней стоимости основных фондов и материальных

оборотных средств

10.Разработка бизнес-плана начинается с…

а) организационного плана

б) плана производства

в) плана маркетинга

г) финансового плана

Вариант 3

1 В состав издержек производства и обращения в общественном питании

включают:

а) стоимость продовольственных ресурсов;

б) расходы на топливо и электроэнергию для производственных целей;

в) сумму процентов за использование кредитных средств;

г) транспортные расходы;

д) расходы на заработную плату.

2 Соотношение между статьями издержек общественного питания в их общей

величине - это:

а) структура издержек;

б) состав издержек;

в) уровень издержек.

3 Показателем, увязывающем издержки с объемом оборота общественного

питания, является:

а) сумма издержек;

б) уровень издержек;

в) структура издержек.

4 Условно-постоянными издержками производства и обращения являются:

а) амортизация основных средств;

б) транспортные расходы;

в) расходы на аренду зданий;

г) расходы на тару.

5 Издержки общественного питания, сумма которых зависит от объема оборота

общественного питания, являются:

а) прямыми;

б) условно-переменными;

в) условно-постоянными;

г) косвенными.

6 Факторами, влияющими на сумму и уровень издержек производства и

обращения в общественном питании, являются:

а) объем оборота общественного питания;

б) прибыль предприятия;

в) условия кредитования предприятия общественного питания;

г) ставка страховых взносов в Пенсионный фонд РФ.

7 Налоги, относимые на издержки производства и обращения, — это:

а) земельный налог;

б) транспортный налог;

в) налог на имущество;

г) налог на прибыль;

д) единый налог на вмененный доход.

8 Уровень издержек производства и обращения при увеличении объема оборота

общественного питания (при прочих равных условиях):

а) не меняется;

б) возрастает;

в) снижается;

г) динамика оборота общественного питания не влияет на уровень издержек.

9 На предприятии общественного питания какого типа самый высокий уровень

издержек производства и обращения:

а) ресторан;

б) столовая;

в) кафе.

10 Если на предприятии общественного питания снизился уровень издержек

производства и обращения, то произойдет:

а) относительный перерасход издержек;

б) относительная экономия издержек;

в) абсолютный перерасход издержек;

г) абсолютная экономия издержек.

Вариант 4

1 Бухгалтерская прибыль в общественном питании рассчитывается:

а) как разница между доходами и суммой экономических издержек;

б) как разница между доходами и суммой фактических издержек;

в) как разница между доходами и суммой внутренних издержек.

2 Воспроизводственная функция прибыли проявляется:

а) в оценке эффективности деятельности предприятия;

б) в формировании доходов бюджетов различных уровней;

в) в возможности приобрести новое оборудование для предприятия;

г) в увеличении дохода собственника.

3 Источниками происхождения прибыли, заработанной благодаря инициативе,

являются:

а) готовность к риску;

б) воздействие инфляции;

в) увеличение доли занимаемого рынка вследствие благоприятных обстоятельств;

г) проявления монополистического поведения;

д) изменение конъюнктуры рынка.

4 Прибыль, образовавшаяся как положительная разница между доходами от

участия в других организациях и расходами, связанными с этим участием,

является:

а) прибылью от инвестиционной деятельности;

в) прибылью от финансовой деятельности;

в) допускаемой прибылью.

5 Прибыль, использованная на увеличение собственных оборотных средств

предприятия общественного питания, является:

а) потребленной;



б) нераспределенной;

в) капитализированной.

6 Прибыль от продажи на предприятии общественного питания рассчитывают:

а) оборот общественного питания - себестоимость продукции;

б) валовой доход - издержки производства и обращения;

в) валовой доход - управленческие расходы предприятия;

г) оборот общественного питания - издержки производства и обращения.

7 Прочие доходы и расходы предприятия общественного питания напрямую

участвуют в формировании:

а) валовой прибыли;

б) прибыли от продаж;

в) прибыли до налогообложения;

г) чистой прибыли.

8 Если уровень валового дохода увеличиться на 3,7%, а уровень издержек

производства и обращения предприятия возрастет на 2,2%, то рентабельность

продаж:

а) снизится на 1,5%;

б) возрастет на 1,5%;

в) увеличиться на 5,9%;

г) ее динамика зависит от темпов роста оборота.

9 Отметьте критерий применения предприятием общественного питания единого

налога на вмененный доход:

а) численность работников до 100 чел.;

б) стоимость основных средств до 100 млн руб.;

в) валовая прибыль не более 60 млн руб.;

г) площадь зала для обслуживания посетителей не более 150 м2;

д) ограничений но показателям нет.

10 Прочие расходы предприятия общественного питания включают:

а) проценты к уплате;

б) убытки прошлых лет, выявленные в отчетном периоде;

в) налог на прибыль;

в) налог на имущество;

г) дебиторскую задолженность, по которой истек срок исковой давности;

д) кредиторскую задолженность, по которой истек срок исковой давности.

Примерные темы рефератов и докладов

по дисциплине «Экономика организаций сферы гостеприимства и

общественного питания: стратегический уровень»

Обучающиеся могут подготовить работу по предложенной ими теме, предварительно согласовав ее с преподавателем и представить результаты работы в форме презентации.

1 Экономические принципы функционирования современных предприятий

индустрии гостеприимства.



2 Признаки классификации предприятий индустрии гостеприимства.

3 Важнейшие проблемы предпринимательства в индустрии гостеприимства.

4 Государственное регулирование предпринимательской деятельности.

5 Предельная норма технического замещения.

6 Виды предпринимательства в общепринятой классификации предпринимательской деятельности в РФ.

7 Регулирование деятельности предприятий экономическими методами.

8 Юридические и физические лица в индустрии гостеприимства.

9 Показатели экстенсивного и интенсивного использования основных фондов.

10 Обобщающие показатели эффективности использования основных фондов.

11 Методы начисления амортизации.

12 Денежная (или стоимостная) оценка основных фондов предприятий гостеприимства.

13 Классификация видов аренды.

14 Дебиторская задолженность и конкурентные преимущества предприятия.

15 Информационная база для анализа дебиторской задолженности.

16 Просроченная дебиторская задолженность и причины ее появления.

17 Качество кредиторской задолженности и способы ее определения.

18 Анализ финансового состояния предприятия на основе сравнения показателей дебиторской и кредиторской задолженности.

19 Основные и накладные расходы в формировании себестоимости услуг предприятия гостеприимства.

20 Пропорциональные (условно-переменные) и непропорциональные (условно-постоянные) расходы в формировании себестоимости услуг предприятия гостеприимства.

21 Элементные и комплексные расходы в формировании себестоимости услуг предприятия гостеприимства.

22 Определение производственной себестоимости услуг предприятия гостеприимства.

23 Объекты калькуляции в гостинице.

24 Гибкие методы ценообразования на предприятиях гостеприимства.

25 Маркетинговые методы ценообразования на предприятиях гостеприимства.

26 Преимущества разделения затрат на постоянные и переменные для ценообразования.

27 Понятие долгосрочного и краткосрочного нижнего предела цены в системе «директ-костинг».

28 Цена, как индикатор рынка.

29 Методы оптимизации налогов.

30 Дифференциал финансового рычага.

31 Плечо финансового рычага.

32 Сумма покрытия.

33 Маржа безопасности.

34 Коэффициент кредиторской задолженности, как показатель рентабельности производства.

35 Коэффициент процентных выплат по займам, как показатель рентабельности производства.

36 Коэффициент рентабельности продаж, как показатель рентабельности продукции/услуг.

37 Коэффициент рентабельности отдельных видов продукции/услуг, как показатель рентабельности производства.

38 Коэффициенты эффективности труда.

39 Систематизация основных факторов, как этап диагностика банкротства предприятия.

40 Комплексный анализ с использованием специальных методов оценки, как этап диагностика банкротства предприятия.

41 Аналитическая модель определения банкротства – «Модель Альтмана».

42 Двухфакторная модель определения банкротства.

43 Модель определения банкротства на основе снижения стоимости акций.

44 Структура разработки объяснительной записки к бюджету.

45 Суть бизнес-плана для предприятия, его цели и задачи.

46 Структура бизнес-плана.

47 Исходная информация, необходимая для бизнес-плана.

48 Содержание бизнес-плана.

49 Значение социально-трудовых отношений на предприятии.

50 Социальное партнерство в трудовой сфере и его содержание.

51 Планирование социального развития коллектива как метод управления социальными процессами.

52 Источники информации для составления плана социального развития.

53 Структура плана социального развития коллектива предприятия.

Примерный перечень вопросов к экзамену

по дисциплине «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного

питания: стратегический уровень»

1 Объясните повременную оплату труда и формула расчёта.

2 Объясните методы планирования хозяйственной деятельности предприятия.

3 Объясните типы финансовой устойчивости предприятия на основе трехмерной модели.

4 Объясните понятие точки безубыточности предприятия и характеризующие ее показатели.

5 Объясните понятие операционного (производственного) рычага и методы его расчета.

6 Объясните понятие финансового рычага и методы его расчета.

7 Объясните понятие сопряженного рычага и методы его расчета.

8 Объясните понятие амортизации основных фондов и расчет нормы амортизационных отчислений.

9 Объясните понятия физический и моральный износ основных фондов и формулы их расчета.

10 Объясните понятие, содержание и схему организации лизинга.

11 Объясните коэффициенты использования оборотных средств.

12 В чем заключается нормативный метод калькуляции?

13 Объясните метод ценообразования «баланс доходов и расходов».

14 Объясните алгоритм расчета цены продаж на услугу.

15 Охарактеризуйте механизм налогообложения прибыли на предприятии ИГ и ОП.

16 В чем заключается анализ хозяйственной деятельности - основные понятия, виды и методы анализа?

17 Объясните структуру агрегированного баланса.

18 Изложите методику оценки и анализа финансовой устойчивости по относительным показателям.

19 Объясните коэффициенты ликвидности гостиничного предприятия.

20 Объясните аналитическую «Модель Альтмана» определения банкротства предприятия.

21 Объясните основные статьи финансового плана.

22 Охарактеризуйте бюджет как инструмент планирования и финансового контроля предприятия.

23 Объясните планирование численности работников и формулы расчета.

24 Объясните планирование роста производительности труда и формулы расчета.

25 Охарактеризуйте основные разделы плана социального развития предприятия.

26 Дайте понятие рынка и опишите его разновидности.

27 Объясните понятие экономический кругооборот.

28 В чем заключается производственная функция предприятия?

29 Объясните понятие изокванты и изокосты.

30 Опишите традиционное и инновационное предпринимательство – основные отличия.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестового задания

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма – наиболее распространенная форма и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил;

- открытая форма – вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены

существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»);

- установление соответствия – в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

установление последовательности – предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Цель тестовых заданий – заблаговременное ознакомление магистров факультета аграрных технологий с теорией изучаемой темы по курсу «Современные проблемы агрономии» и ее закрепление.

Тесты сгруппированы по темам. Количество тестовых вопросов в разделе различно, что обусловлено объемом изучаемого материала и ее трудоемкостью.

Формулировки вопросов построены по следующим основным принципам:

Выбрать верные варианты ответа.

В пункте приведены конкретные вопросы и варианты ответов. Магистру предлагается выбрать номер правильного ответа из предлагаемых вариантов. При этом следует учесть важное требование: в ответах к заданию обязательно должен быть верный ответ и он должен быть только один.

Магистр должен выбрать верный ответ на поставленный вопрос и сверить его с правильным ответом, который дается в конце.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата

Реферат – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности. Автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основную часть, заключение, список использованной литературы. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

Критерии оценивания реферата:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка«хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к написанию доклада

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Критерии оценивания доклада:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены



требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка«хорошо» - основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к проведению круглого стола, дискуссий, полемики, диспута, дебатов

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты – оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Обучающиеся высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем.

Критериоценивания круглого стола, дискуссий, полемики, диспута, дебатов:

- знание и понимание современных тенденций развития российского образования и общества, в целом, и регионального, в частности;

- масштабность, глубина и оригинальность суждений;

- аргументированность, взвешенность и конструктивность предложений;

- умение вести дискуссию;

- умение отстаивать свое мнение;

- активность в обсуждении;

- общая культура и эрудиция.

Шкала оценивания: четырехбалльная шкала – 0 – критерий не отражён; 1 – недостаточный уровень проявления критерия; 2 – критерий отражен в основном, присутствует на отдельных этапах; 3 – критерий отражен полностью.

Требования к проведению экзамена



Экзамен - формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Критерии оценки знаний на экзамене

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 26.08.2023	Хачемизова Эмма Аслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.09 Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
ОПК-2.3 Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха			
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общетвенного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и нба ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-3.2 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.2 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений					
Знать: принципы организации и коррекции работы членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: организовывать, мотивировать и руководить работой команды.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками организации работы членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для					

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
достижения поставленной цели					
Знать: принципы выработки стратегии командной работы; принципы организации отбора членов команды для достижения поставленной цели.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: вырабатывать стратегию командной работы и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выработки стратегии командной работы и организации отбора членов команды для достижения поставленной цели	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: теоретические основы бизнес-планирования, контроля и анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства; методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: применять методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства и общественного питания; планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта.					
Владеть: навыками контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства, обслуживания потребителей; навыками применения методов и механизмов стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде					
Знать: способы разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; инструменты создания рабочей атмосферы, позитивного эмоционального климата в команде.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создавать рабочую атмосферу для достижения поставленной цели	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: способностью к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
командной стратегии для достижения поставленной цели.					
ОПК-2: Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-2.3 Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы контроля за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: применять методы контроля за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками осуществления контроля за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: формы и методы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: применять формы и методы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными и подразделениями гостиницы и других средств размещения.					
Владеть: коммуникационными навыками и методами эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-2: Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: направления деятельности по реализации системы стратегического управления деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: применять методы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами стратегического управления организациями сферы	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства и общественного питания.					
ОПК-2: Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: системным подходом к формированию компетенций анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха					
Знать: теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
сферы гостеприимства и общественного питания.					
Уметь: применять методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выявления проблем развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; системным подходом к организации стратегического анализа и оцениванию результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основы риск-менеджмента и антикризисного управления; основы разработки и	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
принятия управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Уметь: выявлять стратегические проблемы развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания и разрабатывать меры по их устранению; применять методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей; методами и механизмами управления предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тематика контрольных работ



1. Сущность понятий «проект», «управление проектами»;

2. Отличие проекта от производственной системы

3. Структура проекта

4. Отличие функций проект - менеджеров от обязанностей функциональных менеджеров

5. Классификация функций управления проектами

6. Подсистемы управления проектами

7. Характеристика малых проектов, мега проектов, сложных проектов

8. Стратегический анализ разработки стратегии проекта

9. Разработка и выбор стратегии проекта

10. Управляемые параметры проекта

11. Суть структуризации проектов

12. Функции основных участников проекта

13. Формирование инвестиционного замысла проекта

14. Цель и структура проектного анализа

15. Содержание технико-экономического обоснования проекта

16. Состав бизнес-плана проекта

17. Условия и основные стадии финансирования проектов

18. Способы финансирования проектов

19. Классификация источников финансирования проектов

20. Структура инвестиционных ресурсов предприятия

21. Основные формы проектного финансирования

22. Особенности проектного финансирования по сравнению с традиционным банковским кредитованием

23. Основные принципы оценки эффективности инвестиционных проектов

24. Исходные данные для расчета эффективности проекта

25. Процессы планирования проектов

26. Уровни планирования проектов

27. Детальное планирование проектов

28. Процесс разработки сетевой модели

29. Связь сметного и календарного планирования

30. Преимущества и недостатки функциональных организационных структур проекта



31. Преимущества и недостатки матричных организационных структур проекта

32. Преимущества и недостатки проектно-целевых организационных структур проекта

33. Принципы организации «виртуального офиса проекта»

34. Анализ стратегической позиции проекта

35. Процессы управления стоимостью (затратами) проекта

36. Требования к системе контроля проекта.

37. Предпосылки возникновения концепции стратегического управления

38. Роль стратегического планирования в системе стратегического управления инновационным предприятием

Темы рефератов (докладов)

1. Стратегический менеджмент в системе рыночных отношений.

2. Программно-целевой метод планирования и управления.

3. История развития проектного управления в зарубежных странах.

4. История развития проектного управления в России.

5. Особенности проектного управления в России. Приоритетные направления его развития.

6. Наиболее распространенные типы классификации проектов.

7. Формирование миссии, основных целей и стратегии проекта.

8. Методические аспекты разработки стратегии проекта.

9. Существующие стандарты проектного управления.

10. Основные разделы и содержание бизнес-плана.

11. Основные разделы и содержание технико-экономического обоснования.

12. Формирование системы планирования в организации.

13. Аспекты ведения бухгалтерского учета отдельного проекта.

14. Различные подходы к формированию команды проекта.

15. Социально-психологические аспекты управления командой проекта.

Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине

«Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания»

1. Что такое проект и управление проектом.

2. Взаимосвязь управления проектами и функционального менеджмента.

3. Основные направления развития проектного управления.

4. Классификация типов проектов.

5. Определение цели, задач и стратегии проекта.

6. Окружение проектов.

7. Жизненный цикл проекта. Содержание основных этапов.

8. Методы управления проектами.

9. Структура и этапы составления бизнес-плана (технико-экономического обоснования проекта).

10. Общие принципы построения организационных структур проекта

11. Современный методический инструментарий организационного моделирования проектов.

12. Офис проекта: понятие и принципы проектирования.

13. Источники и организационные формы финансирования проектов.

14. Современная концепция маркетинга в управления проектами.

15. Основные функции управления проектами.

16. Функция планирования: содержание и методы.

17. Основные принципы построения контроля проекта.

18. Завершение проекта.

19. Подсистемы управления проектами.

20. Взаимосвязь объемов, продолжительности и стоимости работ.

21. Современные стандарты качества управления проектом.

22. Управление командой проекта.

23. Управление рисками в условиях неопределенности.

24. Понятие и сущность организационного развития.

25. Принципы построения организационных структур управления проектами.

26. Методология организации и проведения маркетинга проекта.

27. Виды и методы оценки стоимости проекта.

28. Цели и содержание контроля проектов.

29. Организация проектного финансирования.

30. Виды, основные этапы и показатели оценки эффективности проекта.

31. Понятие стратегического управления

32. Концепции и сущность стратегического управления

33. Этапы разработки стратегии

34. Стратегические зоны хозяйствования. Сегментация внешнего окружения

35. Типы стратегий бизнеса

36. Эволюция стратегического менеджмента.

37. Базовые понятия стратегического менеджмента.

38. Системный подход к стратегическому управлению

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию реферата

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;

- обоснованность выбора источника;

- степень раскрытия сущности вопроса;

- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата:



«отлично»	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
«хорошо»	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; невыдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
«неудовлетво-рительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Требования к выполнению контрольной работы

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д.

При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;

- обучающийся подобрал достаточный список литературы, который необходим для осмысления темы контрольной;

- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;

- обучающийся проанализировал материал;

- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;

- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;

- контрольная работа оформлена в соответствии с требованиями;

- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполнена небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

Вариант контрольной работы выдается в соответствии с порядковым номером в списке аспирантов.

Критерии оценки знаний при выполнении контрольной работы

Отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания.

Критерии оценки знаний на экзамене

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы обучающегося в течение семестра (семестров) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении профессиональных задач.

Экзамен может проводиться в форме устного опроса по билетам (вопросам) или без билетов, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя. Экзаменатор вправе задавать вопросы сверх билета, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи по программе данного курса.



Экзаменационные билеты (вопросы) утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. В билете должно содержаться не более трех вопросов. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса или собеседования тем магистрантам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Отметка «отлично» - магистрант глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Отметка «хорошо» - магистрант твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.

Отметка «удовлетворительно» - магистрант усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Отметка «неудовлетворительно» **-** магистрант не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 04.09.2023	Горбанев Сергей Викторович
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 07.09.2023	Задорожная Людмила Ивановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.10 Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ОПК-5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			сферы гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства			
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии			

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
развития предприятий сферы гостеприимства			
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Гостиничный девелопмент
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения			
3	4		Гостиничный девелопмент
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
УК-2.3 Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы			
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
			сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Гостиничный девелопмент
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Гостиничный девелопмент
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	**удовлетворительно**	**хорошо**	**отлично**	
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления					
Знать: основы постановки проектной задачи, способы ее решения через реализацию проектного управления.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет
Уметь: формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками управления разработкой технического задания проекта, управления	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
реализации профильной проектной работы; навыками управления проектами в области, соответствующей профессиональной деятельности.					
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства					
Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет
Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий и оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет
Уметь: формулировать миссию и цели	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
развития предприятия сферы гостеприимства; оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.			ошибки		
Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения					
Знать: процесс разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы (цель, задачи, актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения).	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет
Уметь: разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: основами разработки концепции проекта в рамках обозначенной	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
проблемы: формулировки цели, задач, актуальности, значимости, ожидаемых результатов и возможных сфер их применения					
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта					
Знать: принципы осуществления мониторинга хода реализации проекта; способы корреляции отклонений, особенности внесения дополнительных изменений в план реализации проекта, уточнения зон ответственности участников проекта.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет
Уметь: осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками осуществления мониторинга хода реализации проекта, корректируя отклонения, внося дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняя зоны ответственности участников проекта.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.3 Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы					
Знать: основы разработки плана реализации проекта с использованием	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
инструментов планирования.					
Уметь: разрабатывать план реализации проекта; планировать необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменяемости; планировать последовательность шагов для достижения результата деятельности.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами разработки плана реализации проекта с использованием инструментов планирования.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологию организации системы мониторинга внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет
Уметь: организовывать сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятий сферы гостеприимства, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет
Уметь: определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выявления основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные направления работ по	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
разработке и внедрению экономической стратегии предприятия, выявлению приоритетных направлений его деятельности.			пробелы знания		
Уметь: обосновывать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками формирования экономической стратегии предприятий индустрии гостеприимства; навыками внедрения экономических решений в сфере гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методику оценки экономическую эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, зачет
Уметь: экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: навыками оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы рефератов:

1. Процессный подход. Классы процессов.

2. Процессный подход. Методы определения класса процесса.

3. Процессный подход. Стандарты в сфере услуг.

4. Заинтересованные стороны предприятия и способы их идентификации.

5. Потребитель – основная заинтересованная сторона. Методы определения требований потре-бителей.

6. Поставщики. Инструменты определения требований поставщиков. Методы оценки поставщи-ков.

7. Государство, общество, персонал предприятия сферы услуг. Методы идентификации их тре-бований.

8. Способы определения характеристик услуги как основного выхода процесса.

9. Характеристики процесса и методы их идентификации.

10. Методы выделения выходов и связей процесса.

11. Методы выделения входов процесса.

Тестовые задания

1. Что такое Основной бизнес процесс?

А. Это процесс, обеспечивающий компанию ресурсами.

Б. Процесс который добавляет ценность конечному продукту.

В. Процесс который всем управляет.

2. Какие типы клиентов есть у процессов?

А. Внешние

Б. Внутренние

В. Капризные

3. Владелец процесса отвечает за...

А. Спокойствие сотрудников

Б. Затраты процесса

В. Ход и результаты процесса

4. В основе процесса лежит:

А. Потребность клиента

Б. Возможности организации

В. Стремление все контролировать

5. Процесс можно разбить на

А. Документы

Б. Операции

В. Показатели

6. Компаниярешила повысить операционную эффективность. с чего следует начать?

А. Увеличить доходы.

Б. Уменьшить расходы.

В. Описать бизнес-процессы и выбрать способы их оптимизации.

Г. Внедрить инструменты «Бережливого производства».

7. Какие источники информации о процессах можно использовать?

А. Организационная структура.

Б. Типовые отраслевые классификаторы.

В. Интервью, политики, процедуры.

Г. Все вышеперечисленное.

8. Какая нотация использована для описания бизнес-процесса?

А. IDEF 0

Б. DFD

В. BPMN

Г. Cross-functional flowchart

9. Что можно отнести к метрикам процесса (выберите все применимые ответы)?

А. Время

Б. Стоимость

В. Производительность

Г. Качество

10. Какие виды потерь выделяют в «бережливом производстве»? а. Излишняя обработка, перепроизводство, ожидание, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал. б. Излишняя обработка, перепроизводство, время, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал в. Излишняя обработка, перепроизводство, стоимость, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал г. Излишняя обработка, ожидание, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал

Вопросы к зачету

1. Сущность и понятие бизнес-процесса организации.

2. Сущность и понятие отраслевых бизнес-процессов. Основные отличия.

3. Сущность и понятие региональных (муниципальных, федеральных) бизнес-процессов. Основные отличия.

4. Характеристика основных элементов бизнес-процесса.

5. Основные этапы проектирования бизнес-процесса.

6. Процессный и функциональный подход к проектированию бизнес-процессов.

7. Последовательность моделирования бизнес-процессов.

8.Управляющие бизнес-процессы.

9.Поддерживающие бизнес-процессы

10 Основные отличия поддерживающих бизнес-процессов предприятия, отрасли, экономики.

11. Функциональные бизнес-процессы предприятия.

12. Особенности бизнес-процессов регионального (муниципального) уровня.

13. Особенности бизнес-процессов, протекающих в экономике.

14. Этап описания бизнес-процесса: составные части и последовательность действий.

15. Документирование бизнес-процесса: роль в проектировании бизнес-процессов.

16. Пути оптимизации бизнес-процессов.

17. Система показателей оценки бизнес-процессов предприятия.

18. Система показателей оценки бизнес-процессов отрасли.

19. Система показателей оценки бизнес-процессов экономики.

20. Планирование и программирование бизнес-процессов на различных уровнях (предприятие, отрасль, экономика).

21. Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процесса.

22. Экономические процессы организации.

23. Понятие и роль стратегического управления в формировании процессного подхода к управлению.

24. Социальные бизнес-процессы организации.

25.. Человеческий фактор в формировании бизнес-процессов организации.

26. Понятие и виды рисков в формировании процессов организации.

27. Процессный подход и сеть процессов организации.

28. Требования, определяющие бизнес-процесс организации.

29. Основные процессы предприятий, описание, характеристика.

30. Вспомогательные процессы предприятия, описание, характеристика.

31. Понятие и сущность организации производства.31. Законы и закономерности производственных систем.

32 Основные принципы организации производства, их классификация, характеристика.

33. Характеристика современных производственных структур, предприятий.

34. Характеристика производственного процесса.

35. Основные элементы системы качества, понятие, краткая характеристика.

36. Основные принципы менеджмента качества.

37. Бизнес-процесс - сбыт продукции (услуг), характеристика, основные положения.

38. Управление бизнес-процессами.

39. Существующие методики описания бизнес-процессов.

40. Значимость бизнес-моделирования для современных предприятий.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию реферата

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки реферата: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

− связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

− объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

− справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем



обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

− систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

− закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

− открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

− установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

− установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете



«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Галинская Наталья Николаевна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.11 Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Научно-исследовательская работа
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению			
4	5		Научно-исследовательская

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
УК-1.3 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий					
УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними					
Знать: методику анализа проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками сбора, анализа и обработки информации о проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
и связи между ними.					
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий					
УК-1.3 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов					
Знать: методику разработки и содержательной аргументации стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и меж дисциплинарных подходов.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и меж дисциплинарных подходов.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и содержательной аргументации стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и меж дисциплинарных подходов.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий					
УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению					
Знать: методику определения пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирование процессов по их устранению.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: определять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектировать процессы по их устранению	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть:	Частичное	Несистематическо	В	Успешное и	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
навыками определения пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирование процессов по их устранению.	владение навыками	е применение навыков	систематическом применении навыков допускаются пробелы	систематическое применение навыков	
ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: научные основы системы управления качеством; национальные и международные стандарты качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: Системы менеджмента качества и особенности их применения в сфере гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: формулировать и внедрять в организациях сферы	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества.					
Владеть: формулирования и внедрения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основных положений системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон					
Знать: критерии оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, основанные на требованиях нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть:	Частичное	Несистематическо	В	Успешное и	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
навыками оценивания качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения.	владение навыками	е применение навыков	систематическом применении навыков допускаются пробелы	систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов:

1. Оценка качества услуг предприятия сферы гостеприимства

2. Анализ управления качеством услуг в гостинице

3. Исследование факторов, обеспечивающих качество услуг в туристской фирме

4. Планирование качества услуг в средствах размещения

5. Качество услуг ресторана. Анализ соответствия нормативным документам

6. Влияние качества обслуживания на динамику развития туристского предприятия

7. Оценка лояльности потребителей санаторно-курортных услуг

8. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в туристской фирме

9. Качество как способ повышения конкурентоспособности туристского предприятия

10. Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг туроператорской или турагентской фирмы

11. Методы повышения качества гостиничных услуг

12. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства

13. Анализ моделей восприятия качества туристских услуг потребителями

14. Методы оценки технического и функционального качества гостиничных услуг

15. Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятий гостеприимства

16. Роль персонала в формировании качества обслуживания в предприятиях гостеприимства

17. Характеристика стадий жизненного цикла туристского продукта

18. Оценка туристского продукта и основные факторы повышения его конкурентоспособности на примере гостиничного предприятия

Тестовые задания

1. К отличительным особенностям гостиничных услуг относятся:

а) неотделимость от производителя;

б) постоянство качества;

в) сохраняемость;

г) совпадение процесса производства и потребления.

2. Разрыв между предоставлением услуги и внешней информацией, участвующей в формировании представления клиента о получаемой услуге возникает когда имеет место:

а) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и маркетологами;

б) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и рекламными агентами;

в) плохое понимание обслуживающим персоналом выполняемых функций;

г) неприемлемая система контроля и наблюдения.

3. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством гостиницы возникает, когда имеет место:

а) плохое понимание персоналом выполняемых функций;

б) отсутствие обратной связи между клиентами и гостиничным предприятием;

в) низкая эффективность проведенных маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг;

г) ощущения невыполнимости запрашиваемой услуги.

4. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

а) чистка обуви;

б) доставка в номер корреспонденции при ее получении;

в) услуги копирования.

5. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ к основным услугам гостиниц относятся:

а) услуги проживания;

б) развлекательные услуги;

в) услуги связи.

6. Какими из следующих критериев, согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, определяется их качество:

а) безопасность;

б) наличие корпоративной культуры в гостинице;

в) наличие дресс-кода.

7. Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:

а) группой клиентов;

б) контролером-экспертом;

в) индивидуальным клиентом;

г) группой экспертов.

8. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) побудка к определенному времени;

в) предоставление переводчика;

г) глажение одежды.

9. Перечень дополнительных услуг зависит от:

а) месторасположения гостиницы;

б) категории гостиницы;

в) целевого рынка гостиницы;

г) желания руководства гостиницы.

10. В международной практике гостиницы разделяются на следующие уровни обслуживания:



а) высший уровень, средний уровень, низший уровень;

б) мировой стандарт, средний уровень обслуживания, ограниченное обслуживание.

Вопросы к экзамену

1. Теоретические предпосылки управления качеством. Термины и определения.

2. Направления в решении задач качества.

3. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалиметрию.

4. Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством.

5. Система международных стандартов ИСО серии 9000:2000.

6. Организация бизнеса на основе всеобщего управления качеством (Total Qality Management).

7. Российская национальная премия по качеству.

8. Подход, направленный на поиск и устранение причин брака и ошибок в производственных процессах («Шесть сигм»).

9. Качество как объект управления.

10. Качество как социально-экономическая категория.

11. Свойства и функции качества.

12. Аспекты качества: национальный; политический; технический; экономический.

13. Качество продукции с точки зрения производителя и потребителя.

14. Количественные и качественные показатели качества.

15. Качество услуг в сфере индустрии гостеприимства.

16. Товар и услуга, интегральные характеристики качества.

17. Анализ гостиничного продукта.

18. Качество и стандарты.

19. Категории предприятий и их восприимчивость к регулированию качества.

20. Условия создания качественного сервиса на гостиничном предприятии.

21. Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения потребностей с помощью качественного обслуживания: американская модель и европейская модель.

22. Понятие комфортности.

23. Элементы комфорта: информационный; экономический; эстетический; бытовой; психологический.

24. Особенности и свойства гостиничной услуги.

25. Особенности качества услуг в гостинице.

26. Модель предоставления услуг в гостиницы.

27. Общие требования по качеству услуг.

28. Требования к условиям обслуживания: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; этичность обслуживающего персонала; комфортность; эстетичность; эргономичность.

29. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.

30. Модель восприятия качества обслуживания в гостинице.

31. Качество как свойства и характерные особенности услуги, вызывающие чувства удовлетворения у потребителя.

32. Техническое и функциональное качество.

33. Структура действующего нормативного правового обеспечения.

34. Правовая защита прав потребителей гостиничных услуг.

35. Принцип приоритета международного права перед внутренним правом отдельной страны.

36. Закон РФ «О защите прав потребителей».

37. Права потребителей на безопасность товара/работы/услуги.

38. Права клиента отеля при обнаружении недостатков оказанной услуги.

39. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуги и ответственность исполнителя в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

40. Работа с претензиями.

41. Правила обслуживания в гостиницах.

42. Содержание и размещение обязательной информации для клиентов.

43. Обеспечение государством безопасности продукции и услуг как одного из уровней качества – основная норма Федерального закона «О техническом регулировании».

44. Элементы системы качества.

45. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга.

46. Создание корпоративной культуры.

47. Внедрение стандартов технического качества обслуживания.

48. Внедрение стандартов функционального обслуживания.

49. Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков.

50. Выходной контроль качества на предоставляемые услуги в гостинице и их сбыт посредниками.

51. Несоответствие процесса обслуживания.

52. Классификация несоответствий – отклонений качества.

53. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с

требованиями стандарта ИСО 9001:2008.

54. Применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК.

55. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008.

56. Справедливая оценка и мотивация труда.

57. Маркетинговые исследования качества гостиничных услуг. Методы исследования.

58. Анкетирование гостей с целью повышения качества услуг.

59. Метод критических событий.

60. Контроль качества продукции.

61. Методы оценки показателей качества продукции.

62. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг.

63. Показатели оценки: классификационные; ограничительные; оценочные.

64. Выбор показателей качества.

65. Количественные и качественные характеристики услуги (Международный стандарт ОСО 90004-2-94» Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть2»).

66. 10 основных показателей качества, используемых потребителями для оценки качества предоставляемых им услуг.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.



Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетвори-тельно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетво-рительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

Разработчик:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Калашникова Светлана Валентиновна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.12 Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ОПК-7.1 Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
ОПК-7.2 Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам			
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
4	5		Преддипломная практика
УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуационные, временные), целесообразно их использует			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
УК-6.2 Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуационные, временные), целесообразно их использует					
Знать: теоретико-методологические основы самооценки, саморазвития, самореализации;	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
направления и источники саморазвития и самореализации.					
Уметь: определять личностные и профессиональные приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; разрабатывать, планировать, контролировать, оценивать собственную деятельность в решении задач саморазвития и самореализации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками осуществления деятельности по самоорганизации и саморазвитию в соответствии с личностными и профессиональными приоритетами.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.2 Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки					
Знать: способы самоорганизации собственной деятельности и ее совершенствования	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, устный опрос, зачет
Уметь: находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития; определять образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками определения образовательных потребностей и способов совершенствования собственной (в	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
том числе профессиональной юридической) деятельности на основе самооценки.					
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.					
Знать: основные принципы мотивации и стимулирования карьерного развития.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: способностью ставить себе образовательные цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития других необходимых компетенций.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-7: Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам					
ОПК-7.2 Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам					
Знать: формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, коллоквиум, зачет
Уметь: выбирать формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выбора форм и методов подготовки к проведению	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам.			пробелы		
ОПК-7: Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам					
ОПК-7.1 Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: умением осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные темы докладов:

1. Предмет методики преподавания: понятие и задачи.

2. Общее, особенное и единичное в преподавании дисциплин гостиничного профиля.

3. Основные направления совершенствования методики преподавания дисциплин

гостиничного профиля.

4. История развития учебного процесса в вузах (зарубежный опыт).

5. Методическое мастерство при проведении лекции.

6. Формы профессиональных контактов преподавателя и аудитории.

7. Проблемы лекторского мастерства.

8. Методика организации активных форм обучения студентов.

9. Методические требования к составлению задач для практических занятий.

10.Формы активизации познавательной деятельности на семинарских занятиях.

11.Электронный учебник: подготовка (дидактические требования) и возможности активного использования.

12.Кейсы как эффективная форма обучения специалистов направления подготовки «Гостиничное дело».

13.Методические разработки к семинарским занятиям.

14.Научно-исследовательская работа студентов и пути ее совершенствования.

15.Самостоятельная работа студента как фактор личностного развития специалиста.

16.Консультации как средство активизации самостоятельной работы.

17.Наглядность и технические средства обучения их назначение и методы использования.

18.Рейтинговая система оценки успеваемости студентов (преимущества и недостатки).

19.Контроль как форма установления обратной связи в процессе обучения.

20.Основные критерии оценок контрольной работы на заочном отделении.

21.Дидактика – теоретическая основа образования и обучения.

22.Научная организация учебного процесса.



23.Современные педагогические технологии.

24.Основные пути активизации умственной деятельности студентов.

Тестовые задания

1. Процесс и результат усвоения знаний, умений, навыков, обеспечивающий определенный уровень развития познавательной деятельности личности называется:

а. дидактикой;

б. учебным процессом;

в. образованием;

г. воспитанием.

2. Понятие учебного процесса возникло в

а. Англии;

б. России;

в. Америке;

г. Франции и Германии.

3. Предметная система обучения представляет собой:

а. совокупность определенных учебных дисциплин, которые рекомендуется изучить, и которые изучаются в процессе обучения;

б. процесс обучения, который позволяет учитывать преемственность, последовательность и логическое расположение тех или иных дисциплин в процессе обучения;

в. верно все;

г. все неверно.

4. Курсовая система обучения является преимущественной:

а. в Европе;

б. в России;

в. в Азии;

г. все неверно.

5. Сущность учебного процесса заключается в единстве следующих составляющих:

а. объект и субъект обучения;

б. содержание обучения, методы обучения, формы обучения, учебная и научная работа студентов, обучающая деятельность преподавателей;

в. теория познания и диалектика мышления;

г. средства и методы интенсификации обучения.

6. Преподаватель-педагог означает, что:

а. он должен владеть своей наукой;

б. он должен изучать педагогику, дидактику и методику преподавания;

в. он должен специализироваться, повышать свою квалификацию.

г. все верно;

д. все неверно.

7. Гностические способности преподавателя представляют собой:

а. стратегическую направленность деятельности преподавателя и проявляются в умении ориентироваться на конечные цели, решать актуальные задачи с учетом будущей

специализации студентов;

б. чувство объекта, меры и такта, причастности;

в. чувствительность педагога к способам получения информации о мире, студентах; формирование нравственного, трудового, интеллектуального фонда личности.

9. Система психологически разнородных факторов, детерминирующих поведение и деятельность обучающегося называются:

а. мотивацией;

б. трудовой мотивацией;

в. учебной мотивацией.

г. мотивами.

10. Рабочие программы разрабатываются:

а. в вузе;

б. на кафедре;

в. в министерстве;

г. верно а и б;

д. верно а и в.

11. Развернутый подробный план изучения учебной дисциплины по разделам, темам и отдельным вопросам представляет собой:

а. рабочуб программу;

б. рабочий план;

в. учебный план;

г. типовой план.

12. Методические основы построения учебной программы включают:

а. методологические основы курса;

б. мировоззренческий подход в освоении курса;

в. теоретическое содержание курса;

г. последовательность изложения; научность и объективность; системность и преемственность; доступность; связь с практикой; единство обобщения и обоснования

13. Метод исследования и метод изложения относятся к:

а. теоретическому содержанию курса;

б. методологическим основам курса;

в. методическим основам курса;

г. мировоззренческим основам курса.

14. Образовательный процесс начинается с

а. рабочей программы;

б. учебного расписания;

в. учебного плана;

г. вступительных экзаменов.

15. Учебный план это:

а. общая логическая структура подготовки специалиста в течение всего

периода обучения (по годам, семестрам, неделям, часам);

б. содержание обучения, методы обучения, формы обучения, учебная и

научная работа студентов, обучающая деятельность преподавателей;

в. теоретическое содержание курса;

г. совокупность определенных учебных дисциплин, которые рекомендуется

изучить, и которые изучаются в процессе обучения.

16. В учебный план не включается:

а. график учебного процесса;

б. список основной литературы;

в. схема организации учебного процесс;

г. практика.

18. В качестве внутреннего импульса познавательной деятельности выступает:

а. обучающая деятельность преподавателя;

б. потребность студента в знаниях;

в. совокупность определенных учебных дисциплин, которые рекомендуется изучить, и которые изучаются в процессе обучения;

г. учебная программа курса.

19. Внешним импульсом развития познавательной деятельности студента является:

а. лекция;

б. теория познания;

в. учебная программа;

г. дидактика.

20. Преимущество лекции перед учебником в:

а. новейшем освещении научных вопросов;

б. объеме материала;

в. опережении процесса создания учебника;

г. верно все.

21. Ориентиром на лекции должен быть:

а. общий уровень подготовки и развития студентов;

б. слабо подготовленные студенты;

в. студенты с высоким уровнем подготовки.

22. Контакт преподавателя на лекции со студентами не может быть:

а. логический;

б. нравственный;

в. психологический;

г. поверхностный.

23. Информирует лектора об эффективности воздействия лекции:

а. прямая связь;

б. обратная связь;

в. внутренняя связь;

г. внешняя связь.

24. Для устного выступления оптимальным считается соотношение информации и избыточности:

а. 1:1;

б. 3:1;



в. 1:3;

г. 1:2.

25. Оптимальная активность восприятия на лекции:

а. 10-15 мин.;

б. 4-5 мин;

в. 25-30 мин.;

г. 40 мин.

26. Подготавливает студентов к восприятию основной информации по дисциплине и рассматриваются задачи, поставленные перед конкретной областью науки, техники и производства в:

а. вводной лекции;

б. обзорной лекции;

в. установочной лекции;

г. тематической лекции.

27. Научность, доступность, наглядность, занимательность, убедительность лекции относятся к;

а. научным принципам;

б. общим принципам;

в. дидактическим принципам;

г. методологическим принципам.

28. Любая лекция начинается с:

а. подготовки материала по курсу лекции;

б. отбора литературы;

в. систематизации и накопления материала;

г. составления плана.

29. Отношение количества новых сообщений ко всем имевшимся

содержательным сведениям, выраженное в процентах называется:

а. уровнем информативности лекции;

б. уровнем научной содержательности лекции;

в. уровнем содержательности лекции;

г. информационным потенциалом

30. Противоречивая ситуация, когда в объяснении каких-либо явлений

или процесса выдвигаются различные мнения, вплоть до противоположных

называется:

а. проблемной ситуацией;

б. проблемой;

в. проблемным заданием;

г. проблемным обучением.

31. Проблемная задача представляет собой:

а. интеллектуальное затруднение человека, возникающее в случае, когда он не знает, как объяснить возникшее явление;

б. это учебная задача, как недоступная решению на основе имеющихся знаний и опыта и требующая новых знаний;

в. элемент учебного процесса, предлагаемый в форме задачи или вопроса в целях создания



у слушателей состояния интеллектуального затруднения, чтобы активизировать их поисковую мыслительную деятельность.

32. Структура проблемного обучения включает:

а.3 этапа;

б. 4 этапа;

в. 5 этапов;

г. все неверно.

33. Целью проблемного типа обучения является:

а. усвоение самого пути процесса получения результатов, формирование познавательной самодеятельности студента и развитие его творческих способностей;

б. усвоение результатов научного познания, вооружение студентов знаниями основ наук, привитие им соответствующих умений и навыков;

в. общая логическая структура подготовки специалиста в течение всего периода обучения (по годам, семестрам, неделям, часам).

34. Обучение посредством организации проблемной ситуации, и формирования учебной проблемы, выдвижения гипотезы и решения учебных проблем представляет собой:

а. проблему;

б. проблемную ситуацию;

в. проблемную лекцию;

г. проблемную задачу.

35. Проблемная лекция включает в себя:

а. проблемность содержания построения учебного материала; проблемную ситуацию, которая организуется на лекции; формирование проблемы; гипотезу решения этой проблемы и само решение учебной проблемы;

б. совокупность определенных учебных дисциплин, которые рекомендуется изучить, и которые изучаются в процессе обучения;

в. общую логическую структуру подготовки специалиста в течение всего периода обучения.

36. Сколько типов проблемных ситуаций определяет методика преподавания:

а. 4;

б. 2;

в. 5;

г. множество.

37. Сколько способов решения проблемных ситуаций предлагает методика преподавания:

а. множество;

б. 10;

в. 1;

г. 9.

38. Система бинарных методов представляет собой:

а. объяснительно-иллюстративный; репродуктивный; проблемное изложение; частично-поисковый; исследовательский метод;

б. организацию межпредметных связей;

в. информационно-репродуктивный, информационно-эвристический методы преподавания.

г. метод синтеза и анализа.

39. Открытие нового закона, правила и тому подобное совершается не преподавателем, при участии студентов, а самими студентами под

руководством и с помощью преподавателя представляет собой суть :

а. эвристического метода;

б.метода диалектического изложения;

в.метода монологического изложения;

г. метод исследовательских заданий.

40. Семинарское занятие как форма проведения учебного процесса

оформилось в:

а. XV- XVI в.в.

б. XIX в.

в. XVI-XVII в.в.

г. XX в.

41. В переводе с латинского языка «семинар» означает:

а. самостоятельность;

б. рассадник знаний;;

в. рассадник умений;

г. опрос.

42. В России семинары появились во времена:

а. Петра I;

б. Екатерины II;

в. образования Российского университета;

г. Ивана Грозного.

43. На семинарском занятии ставится следующая задача:

а. расширение общего научного кругозора;

б. знакомство студентов с приемами техники научного исследовании;

в. исследование и познание вопросов методологии;

г .верно все;

д. все не верно.

44. Обучающая функция на семинаре выражается в:

а. получении дополнительных знаний путем самостоятельной работы

над первоисточниками, над основной литературой;

б. вовлечение студентов в изучение тех или иных понятий, категорий,

законов под руководством и при помощи преподавателя;

в. формировании научного мировоззрения;

г. привитие навыков ораторского искусства, умение вести дискуссию,

способность (а точнее культура) умения выслушать оппонента, умение

оценить выступление оппонента.

45. Формирование научного мировоззрения представляет собой:

а. познавательную функцию;

б. обучающую функцию;

в. контролирующую функцию;

г. воспитательную функцию.

46. Спецсеминар представляет собой:

а. занятие по определенным разделам курса;

б. занятие по каждой теме программы;

в. занятие по определенной тематике, который носит

исследовательский характер;

г. занятие по сквозным проблемам.

47. Сколько существует основных методов проведения семинара?

а. 5;

б. 10;

в. 9;

г. 12.

48. К методам игровых ситуаций не относятся:

а. метод проведения диалога групп;

б. реферирование;

в. метод проведения ситуационных игр;

г.метод проведения деловых игр.

49. При подготовке к семинарскому занятию необходимо выполнение

следующих требований:

а. организационное, идейно-теоретическое, методическое;

б. воспитательное и образовательное;

в. контролирующее, обучающее, методологическое.

50. Дискуссия в переводе с латинского означает:

а. организация;

б. исследование;

в. собеседование;

г. разговор.

Вопросы к зачету

1. Закон об образовании РФ – задачи и основные положения.

2. Уровни образования. Место высшего образования в системе профессионального образования.

3. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования.

4. Федеральные государственные образовательные стандарты.

5. Внутренняя регламентация образовательной деятельности: локальные нормативные акты вуза

6. Организация практической подготовки студентов вуза: цель, задачи, формы и методы реализации

7. Базовые кафедры: цели, задачи, формы организации.

8. Организация сетевого обучения – нормативная база

9. Современные проблемы организации и регламентации сетевого обучения.

10. Индивидуальная образовательная территорияобучающегося.

11. Организация ускоренного обучения.

12. Специфика инклюзивного обучения и организации обучения для лиц с ограниченными возможностями.

13. Состав и структура учебного плана образовательной программы. Календарный учебный график.

14. Компетентностный подход к образовательной деятельности.

15. Технология разработки компетентностно-ориентированного учебного плана.

16. Традиционные и инновационные образовательные технологии в высшем образовании.

17. Технологии индивидуализации и дифференциации обучения.

18. Технологии коллективного и группового взаимодействия.

19. Активные методы обучения.

Интерактивные методы обучения.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.

«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

− связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

− объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

− справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

− систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

− закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с

выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

− открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

− установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

− установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает, и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный

вопросы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.01 Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
ПКУВ-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства			
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
4	5		Научно-исследовательская работа
ПКУВ-4.2 Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы			

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
гостеприимства			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
2	2		Организационно-управленческая практика
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-4.3 Использует современные информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.3 Использует современные информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: область применения и роль информационных технологий в сфере гостеприимства; особенности использования ин формационно-ком муникационных средств для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: использовать	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
информационные технологии при разработке и внедрении маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства; выстроить систему информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.			небольшие ошибки		
Владеть: навыками имплантации информационно-коммуникационных средств для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: особенности выбора и обоснования перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: осуществлять выбор вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства; обосновывать перед собственниками бизнеса маркетинговые инновации для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выбора	Частичное владение	Несистематическое применение	В систематическом	Успешное и систематическое	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
и обоснования перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	навыками	навыков	применении навыков допускаются пробелы	применение навыков	
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.2 Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства; основы стратегического менеджмента и маркетинга; методы разработки стратегического плана внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: осуществлять реализацию стратегии предприятия сферы гостеприимства, функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие; организовать имплантацию стратегического плана внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства; навыками презентации результатов внедрения	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.					
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: внедрять и использовать инновационные технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы оценивания и внедрения эффективности	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.					
Уметь: применять методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствовани ю гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: системой имплантации методов оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, зачет
Уметь: применять методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами отбора	Частичное владение	Несистематическое применение	В систематическом	Успешное и систематическое	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
и тестирования передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	навыками	навыков	применении навыков допускаются пробелы	применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов:

1. История зарождения и развития индустрии питания и средств размещения.

2. Социологические исследования как фактор повышения эффективности работы специалистов выбранного профиля.

3. Основные направления и виды научно-исследовательской работы в теории и практике инноваций в организации гостиничных услуг и услуг питания.

4. Основные формы инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания.

5. Инновационный менеджмент и маркетинг в заявленной сфере.

6. История возникновения российской индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса. Место и роль инноваций в этом аспекте.

7. Инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания как способ повышения конкурентоспособности.

8. Отражение русской национальной культуры в инновациях организации

9. Национальные особенности туристов, их учет при составлении инновационных программ в организации гостиничных услуг и услуг питания

10. Инновационные программ в организации гостиничных услуг и услуг питания программы для семейного досуга.

11. Сценарно-режиссерские основы деятельности в заявленной индустрии.

Примерные тестовые задания

1. К факторам, определяющим инновацию не относятся:

а) рыночная среда;

б) ресурсы;

в) кадры;

г) реклама;

д) потребители.

2. Питер Ф. Друкер выделяет 7 источников инновационной возможности. Какой из ниже представленных источников не входит в его классификацию?

а) неожиданность;

б) демографический фактор;

в) нелепость (несоответствие);

г) новые знания;

д) фактор риска;

е) изменения в ценностных установках.

3. Методы активизации инновационного процесса не включают в себя:

а) синектика;

б) бисоциация;

в) ТРИЗ;

г) корреляционный анализ;

д) мозговой штурм;

д) лабораторные исследования.

4. «Центр» инноваций в США – «Силиконовая долина», а в России:

а) Казань;

б) Уфа;

в) Сколково;

г) Москва;

д) Кижи;

е) Каспийск.

5. Инновационная стратегия предприятия: бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения. Как называется данная стратегия?

а) наступательная;

б) традиционная;

в) зависимая;

г) имитационная

6. По срокам действия проекты бывают:

а) долгосрочные;

б) краткосрочные;

в) промежуточные;

г) затяжные;

д) среднесрочные

7. К типам отдыха не относится:

а) Морской и пляжный отдых;

б) Экскурсионный отдых;

в) Деловой туризм;

г) Паломничество.

8. Активное вмешательство государства в научную деятельность характерно для:

а) Японии;

б) Германии;

в) США;

г) Англии;

д) России.

9. Передачей прав на использование интеллектуальной собственности является:

а) патент;

б) франшиза;

в) ведомость;

г) доверенность;

д) расписка.

10. Расставьте этапы проведения маркетингового исследования в соответствующем порядке:

а) исследование конкурентов;

б) исследование потребителей;

в) исследование рынка;

г) исследование системы распространения товара, услуги

11. Существует 9 правил функционального маркетинга. Какое из ниже представленных не относится к ним:

а) Продавайте все известные функции продуктов;

б) Находите и продавайте скрытые функции продуктов;

в) Находите избыточные и вредные функции продуктов, исключая их; г) Продавайте функции по наибольшей цене;

д) Продавайте функции продуктов даже тогда, когда продукты уже проданы.

12. К основным формам бизнес-документации относят:

а) бизнес-план;

б) бизнес-идея;

в) заключение экспертной комиссии;

г) доверительное письмо;

д) технико-экономическое обоснование.

13. Методами управления инвестиционным риском может быть:

а.диверсификация;

б.передача (аутсорсинг);

в.вероятность возникновения;

г.хеджирование;

д.логическое сложение рисков.

14. Выберите из списка то, что относится к субъектам инновационного рынка:

а.гостиничные предприятия;

б.гостиничные услуги

в. фонды

г.физические лица.

15. Относительно внешней среды инновационная стратегия может быть:

а. наступательная;

б. оборонительная;

в. адаптационная;

г. ситуационная

Вопросы к зачету

1. Понятие нововведение, диффузия инноваций в гостиничном и пищевом секторе услуговой индустрии.

2. Специфическое содержание инновации И. Шумпетера.

3. Свойства инновации: научно-техническая новизна; производственная применимость; коммерческая реализуемость (возможность продать).

4. Циклический характер инновационного процесса.

5. Теория инноваций в организации гостиничных услуг и услуг питания.

6. Традиции и инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания в туризме.

7. Коммуникация, трансляция и трансмутация как способы передачи традиции и превращения ее в инновацию.

8. Жизненный цикл инноваций в организации гостиничных услуг и услуг питания.

9. Виды и типы инноваций в организации гостиничных услуг и услуг питания.

10. Стадии инновационных процессов.

11. Генерация и рецепция информации.

12. Кодирование и передача информации. Понятие «оператор».

13. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации гостиничных услуг.

14. Понятие индустрии гостеприимства по Уэбстеру.

15. Инновационные признаки гостиничных цепей.

16. Инновационный операционный процесс обслуживания.

17. Инновационные функции службы приема и размещения.

18. Система «m2m» в гостиничном секторе, создание «умных услуг». Инновационные подходы к работе с клиентами.

19. Е-размещение в системе Е-путешествие.

20. Венчурные фирмы в индустрии гостиприимства.

21. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации услуг питания.

22. Инновации в определении категорийности в индустрии питания.

23. Инновационные концепции и профили ресторанов.

24. Инновационные факторы как факторы успешности ресторанной индустрии.

25. Инновации в организации сопутствующих услуг в индустрии система «m2m» в организации услуг питания, создание «умных услуг» питания.

26. Е-ресторан в системе Е-путешествие.

27. Венчурные фирмы в индустрии питания.

28. Инновация в процессе производства туристического продукт гостиничного и ресторанного профиля.

29. Факторы туристического производства продукта гостиничного и ресторанного профиля.

30. Средства производства турпродукта гостиничного и ресторанного профиля.

31. Технологии производства турпродукта.

32. Исторические формы и причины глобальных тенденций на мировом гостиничном и ресторанном рынках .

33. Транснационализация процесса производства продукта гостиничного и ресторанного профиля.

34. Анализ современных тенденций на мировом туристическом рынке в производстве заявленного продукта.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой

письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и



интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 16.09.2023	Ханахок Зарема Аюбовна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.02 Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ПКУВ-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства			
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
4	5		Научно-исследовательская работа
ПКУВ-4.2 Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
2	2		Организационно-управленческая практика
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-4.3 Использует современные информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Научно-исследовательская работа
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
УК-1.3 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-4.3 Использует современные информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: область применения и роль информационных технологий в сфере гостеприимства; особенности использования информационно-коммуникационных средств для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, экзамен
Уметь: использовать информационные технологии при разработке и внедрении маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства; выстроить систему информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками имплантации информационно-коммуникационных средств для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий					
УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними					
Знать: методику анализа проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, экзамен
Уметь: анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ее составляющие и связи между ними.					
Владеть: навыками сбора, анализа и обработки информации о проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: особенности выбора и обоснования перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, экзамен
Уметь: осуществлять выбор вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства; обосновывать перед собственниками бизнеса маркетинговые инновации для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выбора и обоснования перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.2 Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: технологии маркетинговых исследований в	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, экзамен

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
индустрии гостеприимства; основы стратегического менеджмента и маркетинга; методы разработки стратегического плана внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства					
Уметь: осуществлять реализацию стратегии предприятия сферы гостеприимства, функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие; организовать имплантацию стратегического плана внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства; навыками презентации результатов внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий					
УК-1.3 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов					
Знать: методику разработки и содержательной аргументации стратегии решения проблемной ситуации на основе	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, экзамен

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
системного и меж дисциплинарных подходов.					
Уметь: разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и меж дисциплинарных подходов.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и содержательной аргументации стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и меж дисциплинарных подходов.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий					
УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению					
Знать: методику определения пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирование процессов по их устранению.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, экзамен
Уметь: определять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектировать процессы по их устранению	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками определения пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирование процессов по их устранению.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы



Темы докладов:

1. Тенденции применения бенчмаркинга.

2. Перспективы развития технологии бенчмаркинга в России и за рубежом.

3. Подходы к применению инструментария бенмаркинга в России и за рубежом.

3. Правила применения бенчмаркинга.

4. Правовое обеспечение бенчмаркинга.

5. Модели бенчмаркинга

6. Цикл Деминга как основа бенчмаркинга.

7. Основные этапы организации бенчмаркинга: планирование, исследование, наблюдение, анализ, адаптация, улучшение.

8. Методы анализа бизнес-процессов предприятия.

Тестовые задания

1. Проект по бенчмаркетингу должен быть согласован:

a) с миссией организации

b) с оперативными планами финансового отдела

c) с партнерами организации

d) с потребителями организации

e) с общественными организациями

2. Объектами бенчмаркетинга могут быть:

a) стратегия

b) показатели продукции / услуг c) процессы

d) политика ценообразования

e) коммерческая информация

3. Внутренний бенчмаркетинг предполагает:

a) проведение сравнений между различными подразделениями организации

b) проведение сравнения с организациями, не относящимися к числу внутри отраслевых конкурентов, но осуществляющих функциональную деятельность, в улучшении которой заинтересована компания

c) сравнение бизнес-процессов, протекающих в организациях, относящихся к разным отраслям промышленности

d) сравнительный анализ только лучших представителей того или иного рынка или бизнеса

e) проведение сравнения с организациями, относящимися к числу внутриотраслевых конкурентов

4. В качестве партнера по стратегическому бенчмаркетингу предпочтительнее выбирать:

a) наиболее сильного конкурента

b) лидера из другой отрасли

c) функционального лидера

d) поставщика продукции

e) заказчика

5. Результаты проекта по бенчмаркетингу должны быть представлены:

a) менеджерам организации

b) партнерам

c) всем заинтересованным лица, которые окажутся в зоне влияния результатов проекта

d)поставщикам

e) потребителям

6. Концентрация внимания на бизнес-процессах позволяет:

a) сопоставлять результаты внедрения TQM с тем, что было до внедрения системы

b) выявить их глобальные недостатки, такие как необоснованные задержки, недостаток оперативного контроля

c) выделить те этапы процесса, по которым нет четкого закрепления ответственности за их успешную реализацию

d) частичное применение продуктового бенчмаркетинга, основной целью которого будет сравнение собственной продукции с товарами конкурентов

e) развивать партнерство внутри фирмы.

7. Основные недостатки наружной рекламы ..

а) ограничение творческих возможностей воплощения

б) гибкость и оперативность

в) высокая частота повторных контактов

г) отсутствие избирательности аудитории



д) избирательность аудитории

8. Личные (персональные) продажи – это ..

а) создание взаимопонимания и доброжелательных отношений между организацией и ее общественностью

б) реклама в местах скопления большого количества людей

в) мероприятия по увеличению объемов продаж

г) устное представление товара в беседе с одним или несколькими покупателями

д) распространение информации о предприятии.

9. Характеристика сообщения при безличной коммуникации ...

а) высокая адаптируемость

б) однородность

в) сильная аргументация

г) малая аргументация

д) неконтролируемость формы и содержания

е) контролируемость

Вопросы к экзамену

1. Алгоритм проведения бенчмаркинга в индустрии гостеприимства и общественного питания.

2. Анализ ошибок при составлении анкет.

3. Анализ превосходства предприятия.

4. Анализ товарного ассортимента фирмы.

5. Бенчмаркетинг бренда.

6. Бенчмаркетинг качества продукта.

7. Бенчмаркетинг параметра продукта.

8. Бизнес-процессы и проведение бенчмаркинга.

9. Взаимосвязь бенчмаркинга и конкурентных преимуществ.

10. Виды бенчмаркинга.

11. Значение мерчандайзинга в обеспечении конкурентных преимуществ предприятия и в повышении уровня обслуживания покупателей.

12. Индикаторы необходимости проведения бенчмаркетинга.

13. Исследование сбыта, рекламы, ценовой политики.

14. История развития бенчмаркетинга.

15. Источники информации, используемые в бенчмаркетинге.

16. Классификация конкурентных стратегий

17. Конкурентная разведка как метод повышения конкурентоспособности предприятия.

18. Виды конкурентных преимуществ.

19. Концепции и направления маркетинга на предприятии.

20. Маркетинговые исследования при бенчмаркинге.

21. Методы и принципы конкурентной разведки.

22. Инструменты и технология конкурентной разведки.

23. Методы прогнозирования и оценки стратегической конкурентоспособности объектов.

24. Механизм реализации стратегии повышения конкурентоспособности организации.

25. Основные этапы процесса бенчмаркетинга.

26. Отличие конкурентной разведки от шпионажа.

27. Оценка проведения бенчмаркетинга на предприятии.

28. Оценка проведения бенчмаркинга на предприятии.

29. Оценка работы персонала и степени обслуживания клиентов: сущность, цели, этапы.

30. Оценка степени лояльности и удовлетворенности потребителей.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.



Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

− связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

− объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

− справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

− систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

− закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько

альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

− открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

− установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

− установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена: **:**	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения

	практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетвори-тельно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетво-рительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

Разработчик:	Подписано простой ЭП 16.09.2023	Ханахок Зарема Аюбовна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 18.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.03 Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха			
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			практика
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	2		Организационно-управленческая практика
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства			
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: внедрять и использовать инновационные технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства					
Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
деятельности предприятий сферы гостеприимства.					
Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий и оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: применять методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: системой имплантации методов оценивания и	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания			пробелы		
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: формулировать миссию и цели развития предприятия сферы гостеприимства; оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: теоретические основы бизнес-планирования, контроля и анализа деятельности предприятий	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
сферы гостеприимства; методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Уметь: применять методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства, обслуживания потребителей; навыками применения методов и механизмов стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: применять методы	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.			ошибки		
Владеть: методами отбора и тестирования передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: формы и методы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: применять формы и методы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными и подразделениями гостиницы и других средств размещения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: коммун	Частичное	Несистематическо	В	Успешное и	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
икационными навыками и методами эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	владение навыками	е применение навыков	систематическом применении навыков допускаются пробелы	систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологию организации системы мониторинга внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: организовывать сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятий сферы гостеприимства, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
сферы гостеприимства.					
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха					
Знать: теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: применять методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выявления проблем развития предприятий сферы гостеприимства и	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
общественного питания; системным подходом к организации стратегического анализа и оцениванию результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основы риск-менеджмента и антикризисного управления; основы разработки и принятия управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: выявлять стратегические проблемы развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания и разрабатывать меры по их устранению; применять методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей; методами и механизмами управления предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.					

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов

1. Определение антикризисного управления.

2. Основные виды и типы кризисов.

3. Причины возникновения кризисных явлений.

4. Амбивалентная природа кризиса.

5. Антикризисный план.

6. Принципы кризисных коммуникаций.

7. Разработка плана кризисных коммуникаций.

8. Диагностика деятельности компании с целью выявления уязвимости.

9. Идентификация рисков в деятельности компании.

10. Оценка рисков.

11. Разработка сценариев управления в условиях кризиса.

12. Разработка плана антикризисных мер.

13. Формирование и тренировка антикризисной команды.

14. Государственное регулирование кризисных ситуаций на предприятиях.

15. Законодательство о банкротстве РФ.

16. Этапы процедуры банкротства в России.

17. Кадровая политика в условиях кризиса.

18. Практика антикризисного управления предприятием на западе.(Европейские страны и США)

19. Антикризисный маркетинг.

20. Реструктуризация как способ выхода из кризиса.

Тестовые задания

1. Реструктуризация и реформирование в сфере гостеприимства необходима только в условиях и для преодоления их кризиса?

A. Да

B. Нет

2. Возможно ли проведение только оперативной реструктуризации без последующей стратегической реструктуризации?

A. Да

B. Б. Нет

C. Не всегда

3. Является ли реструктуризацией в сфере гостеприимства процесс его ликвидации?

A. Да

B. Нет

4. Является ли процедура банкротства одним из видов реструктуризации в сфере гостеприимства?

A. Да

B. Нет

5. Может ли быть Реструктуризация и реформирование без реорганизации?

A. Да

B. Нет

C. Не всегда

6. Может ли быть реорганизация без реструктуризации?

A. Да

B. Нет

C. Не всегда

7. Осуществление реструктуризации в сфере гостеприимства всегда связано с ...

A. Его ликвидацией

B. Инвестициями

C. Убытками

D. Сокращением деятельности

E. Ростом деятельности

8. Реструктуризация и реформирование - это ...

A. Процесс обеспечения наиболее эффективного использования ресурсов в сфере гостеприимства при изменившихся внешних условиях его деятельности

D. Процесс внедрения структурных изменений в систему управления в сфере гостеприимства для сохранения или увеличения прибыльности под давлением изменившихся внешних условий его деятельности

C. Процесс изменения условий погашения просроченной задолженности в сфере гостеприимства Г. Процесс внедрения структурных изменений в производственную деятельность в сфере гостеприимства для сохранения или увеличения прибыльности под давлением изменившихся внешних условий

D. Все определения правильны

9. Реорганизация - это ...

A. Процесс обеспечения наиболее эффективного использования ресурсов в сфере гостеприимства при изменившихся внешних условиях его деятельности

B. Изменение структуры собственности в сфере гостеприимства

C. Процесс внедрения структурных изменений в систему управления в сфере гостеприимства при сохранении производственного потенциала в сфере гостеприимства для сохранения или увеличения прибыльности под давлением изменившихся внешних условий его деятельности

D. Изменение принципов действия в сфере гостеприимства

E. Процесс изменения условий погашения просроченной задолженности в сфере гостеприимства



10. Операционная стратегия реструктуризации включает следующие факторы управления стоимостью бизнеса

A. Ценообразование

B. Управление долгосрочной дебиторской задолженностью

C. Управление запасами

D. Продажа активов

E. Преобразование организационно-производственной структуры

F. Преобразование системы сбыта

Вопросы к экзамену

1. Функциональный подход к описанию структуры и реструктуризации в сфере гостеприимства

2. Процессный подход к описанию структуры и реструктуризации в сфере гостеприимства

3. Стоимостной подход к описанию структуры и реструктуризации в сфере гостеприимства

4. Реинжиниринговые методы описания структуры и реструктуризации бизнес-процессов

5. Сущность и содержание понятия Реструктуризация и реформирование. Потребности и возможности реструктуризации

6. Типовая программа реструктуризации в соответствии с нормативно-правовыми документами

7. Современные версии программы реструктуризации. Требования к их разработке и содержанию

8. Методика разработки концепции и программы реструктуризации. Оценка

предстоящего реструктурирования

9. Стратегии реструктуризации, организационные и правовые формы их реализации

10. Оперативная Реструктуризация и реформирование: цели, задачи, содержание, оценка эффективности

11. Стратегическая Реструктуризация и реформирование: цели, задачи, содержание, оценка эффективности

12. Реструктуризация и реформирование организационной стратегии: структура стратегий в сфере гостеприимства и их типология, условия применения, основные направления реструктуризации в области применения организационной стратегии роста и сокращения бизнеса, и при решении вопроса «централизация - децентрализация»

13. Методы анализа, проектирования и оценки эффективности, используемые при разработке проектов реструктуризации в области применения организационной стратегии роста и сокращения бизнеса, и при решении вопроса «централизация - децентрализация»

14. Методы описания структуры бизнеса, цель, задачи и формы его реструктуризации

15. Методы описания и реструктуризации хозяйственной (производственной) структуры в сфере гостеприимства, оценка эффективности

16. Цель, задачи, направления реструктуризации организационно-правовой формы. Добровольная, принудительная и вынужденная реорганизация

17. Реорганизация в форме слияний и поглощений: сущность, условия применения, порядок проведения, оценка эффективности

18. Реорганизация в форме преобразования, разделения, выделения: сущность, условия применения, порядок проведения, оценка эффективности

19. Изменение структуры собственности в процедурах реорганизации: сущность, методы, оценка эффективности

20. Цель, задачи, формы, методы анализа, проектирования и оценки эффективности реструктуризации имущественного комплекса и материальных активов в сфере гостеприимства

21. Особенности реструктуризации материальных активов в сфере гостеприимства в процедурах банкротства

22. Особенности и оценка эффективности реструктуризации профильных активов в сфере гостеприимства

23. Особенности и оценка эффективности реструктуризации непрофильных активов в сфере гостеприимства

24. Замещение активов в процедурах внешнего управления и конкурсного производства

25. Содержание, структура проектов и оценка эффективности реструктуризации системы и организационной структуры управления в сфере гостеприимства

26. Современные подходы к реструктуризации системы и организационной структуры управления в сфере гостеприимства: сущность, условия применения

27. Реструктуризация и реформирование систем управления в сфере гостеприимства в процедурах банкротства

28. Цели, задачи, формы и методы оценки эффективности реструктуризации дебиторской задолженности

29. Цели, задачи, формы и методы оценки эффективности реструктуризации кредиторской задолженности

30. Содержание и методика разработки проекта реструктуризации дебиторской (кредиторской) задолженности

31. Особенности реструктуризации дебиторской и кредиторской задолженности в процедурах банкротства

32. Особенности реструктуризации в процедуре наблюдение

33. Особенности реструктуризации в процедуре финансовое оздоровление

34. Особенности реструктуризации в процедуре внешнее управление

35. Особенности реструктуризации в процедуре конкурсное производство

36. Особенности реструктуризации в процедуре мировое соглашение

37. Особенности реструктуризации в процедурах досудебной и судебной санации

38. Особенности реструктуризации на различных этапах антикризисного управления

39. Организация, методы управления и основные этапы проведения реструктуризации. Формы и методы государственного регулирования процессов реструктуризации в сфере гостеприимства

40. Текущая Реструктуризация и реформирование. Структура текущей деятельности в сфере гостеприимства. Сущность, основные формы реструктуризации по направлениям текущей деятельности в сфере гостеприимства, методы анализа и проектирования, оценка эффективности

41. Инвестиционная Реструктуризация и реформирование. Структура инвестиционной деятельности в сфере гостеприимства. Сущность, основные формы реструктуризации по направлениям инвестиционной деятельности в сфере гостеприимства, методы анализа и проектирования, оценка эффективности

42. Финансовая Реструктуризация и реформирование. Структура финансовой деятельности в сфере гостеприимства. Сущность, основные формы реструктуризации по направлениям финансовой деятельности в сфере гостеприимства, методы анализа и проектирования, оценка эффективности

43. Реструктуризация и реформирование акционерного капитала. Особенности реструктуризации акционерного капитала в сфере гостеприимства-банкротов

44. Денежный поток как инструмент управления стоимостью бизнеса в процессах реструктуризации в сфере гостеприимства. Сравнительная характеристика показателя денежного потока с другими показателями эффективности реструктуризации

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи

экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена:	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетвори-тельно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетво-рительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

Разработчик:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Калашникова Светлана Валентиновна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.04 Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха			
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			практика
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	2		Организационно-управленческая практика
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства			
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуационные, временные), целесообразно их использует			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста
УК-6.2 Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста
УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	1		Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Самоорганизация и технологии профессиональ но-личностного роста

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства					
Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства.					
Владеть: методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий и оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: формулировать миссию и цели развития предприятия сферы гостеприимства; оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства					
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: теоретические основы бизнес-планирования, контроля и анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства; методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства, обслуживания потребителей; навыками применения методов и механизмов стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуационные, временные), целесообразно их использует					
Знать: теоретико-методологическ	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ие основы самооценки, саморазвития, самореализации; направления и источники саморазвития и самореализации.			отдельные пробелы знания	знания	
Уметь: определять личностные и профессиональные приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; разрабатывать, планировать, контролировать, оценивать собственную деятельность в решении задач саморазвития и самореализации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками осуществления деятельности по самоорганизации и саморазвитию в соответствии с личностными и профессиональными приоритетами.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.2 Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки					
Знать: способы самоорганизации собственной деятельности и ее совершенствования	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития; определять образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками определения образовательных	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
потребностей и способов совершенствования собственной (в том числе профессиональной юридической) деятельности на основе самооценки.			допускаются пробелы		
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.					
Знать: основные принципы мотивации и стимулирования карьерного развития.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: способностью ставить себе образовательные цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития других необходимых компетенций.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: формы и методы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять формы и методы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными и подразделениями гостиницы и других средств размещения.					
Владеть: коммуникационными навыками и методами эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологию организации системы мониторинга внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: организовывать сбор, обработку и анализ информации о факторах	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
внешней и внутренней среды предприятий сферы гостеприимства, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений					
Владеть: методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха					
Знать: теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
Владеть: навыками выявления проблем развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; системным подходом к организации стратегического анализа и оцениванию результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основы риск-менеджмента и антикризисного управления; основы разработки и принятия управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: выявлять стратегические проблемы развития предприятий сферы гостеприимства и общественного	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
питания и разрабатывать меры по их устранению; применять методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей; методами и механизмами управления предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов

1. Эволюция концепций управления персоналом.

2. Этапы развития управления персоналом в организациях развитых стран мира: основной объект управления, доминирующие потребности персонала, ведущие направления HR-менеджмента

3. Классификация персонала как инструмент управления в организации.

4. Принципы и закономерности управления персоналом.

5. Модель компетенций сотрудника и стратегические цели компании.

6. Европейская модель управления персоналом.

7. Российская модель управления персоналом.

8. Японская модель управления персоналом.

9. Китайская модель управления персоналом.

10. Кадровые стратегии.

11. Кадровая политика в туристском бизнесе.

12. Информационная безопасность в системе управления персоналом.

14. Коммуникационные системы в управлении персоналом.

15. Внешняя и внутренняя среда системы управления персоналом.

16. Связи с общественностью в системе управления персоналом.

17. Роботизация в системе управления персоналом.

18. Методы экстраполяции и экспертных в планировании персонала.

19. Компьютерное моделирование в планировании персонала.

20. Нормативный и балансовый методы планирования персонала.

21. Диаграмма разброса как метод планирования персонала.

22. Планирование затрат на персонал.

23. Оценка сбалансированности вакансии.

24. «Фотография рабочего дня» как метод анализа деятельности персонала.

25. Особенности планирования персонала в малом бизнесе в сфере туризма.

26. Применение цифровых технологий в отборе персонала.

27. Технологии выявления неблагонадежных соискателей.

28. Способы безбюджетного привлечения кандидатов на вакансию.

29. Техника стрессового интервью с кандидатом на вакансию.

30. Технология интервью с использованием деструктивных вопросов с кандидатом на вакансию.

Тестовые задания

1. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

а) планирование;

б) прогнозирование; в) мотивация;

г) составление отчетов; д) организация.

2. Управленческий персонал включает: а) вспомогательных рабочих;

б) сезонных рабочих;

в) младший обслуживающий персонал;

г) руководителей, специалистов; д) основных рабочих.

3. Японскому менеджменту персонала не относится:

а) пожизненный наем на работу;

б) принципы старшинства при оплате и назначении; в) коллективная ответственность;

г) неформальный контроль;

д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.

4. С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале? а) «Экономика труда»;

б) «Транспортные системы»; в) «Психология»;

г) «Физиология труда»; д) «Социология труда».



5. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;

б) найма рабочих на предприятие;

в) отбора персонала для занимания определенной должности; г) согласно действующему законодательству;

д) достижения стратегических целей предприятия.

6. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно: а) на разработку новых видов продукции;

б) на определение стратегического курса развития предприятия; в) на создание дополнительных рабочих мест;

г) на перепрофилирование деятельности предприятия;

д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

7. Что включает инвестирование в человеческий капитал? а) вкладывание средств в производство;

б) вкладывание средств в новые технологии;

в) расходы на повышение квалификации персонала;

г) вкладывание средств в строительство новых сооружений.

д) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

8. Человеческий капитал - это:

а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.

б) вкладывание средств в средства производства; в) нематериальные активы предприятия.

г) материальные активы предприятия;

д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

9. Функции управления персоналом представляют собой:

а) комплекс направлений и подходов работы в с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;

б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;

в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;

г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;

д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

10. Потенциал специалиста – это:

а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей; б) здоровье человека;

в) способность адаптироваться к новым условиям;

г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства; д) способность человека производить продукцию

11. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию: а) переведение с одной работы на другую с изменением заработной платы или

уровня ответственности;

б) переведение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;

в) освобождение рабочего;

г) понижение рабочего в должности; д) повышение рабочего в должности.

12. Профессиограмма - это:

а) перечень прав и обязанностей работников;

б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;

в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.

г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;

д) перечень всех профессий.

13. Какой раздел не содержит должностная инструкция? а) «Общие положения»;

б) «Основные задачи»;

в) «Должностные обязанности»; г) «Управленческие полномочия»; д) «Выводы».

14. Интеллектуальные конфликты основаны:

а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;

б) на столкновенье вооруженных групп людей;

в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;

г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести; д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

15. Конфликтная ситуация - это:

а) столкновенье интересов разных людей с агрессивными действиями;

б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;

в) состояние переговоров в ходе конфликта; г) определение стадий конфликта;

д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.



16. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

а) начало;

б) развитие;

в) кульминация; г) окончание;

д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

17. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью: а) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;

б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;

в) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;

г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и

деятельность;

д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

18. Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

а) приспособление, уступчивость; б) уклонение;

в) противоборство, конкуренция; г) сотрудничество;

д) компромисс.

19. Комплексная оценка работы - это:

а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов; б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и

эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых

коэффициентов;

в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;

г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.

д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

другу;

20. Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда:

а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к

б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;

в) существует децентрализация управления организацией;

г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.

д) существует централизация управления организацией.

Вопросы к экзамену

1) Эволюция концептуальных подходов к управлению персоналом.

2) Понятие категории «персонал».

3) Организация как социальная система управления.

4) Закономерности управления персоналом.

5) Совершенствование организации трудовой деятельности персонала.

6) Принципы управления персоналом.

7) Методы управления персоналом.

8) Нормативный и балансовый методы определения численности работников.

9) Методологические подходы в кадровом менеджменте.

10) Организационная структура службы управления персоналом.

11) Кадровое обеспечение системы управления персоналом.

12) Информационно-техническое обеспечение системы управления персоналом.

13) Правовое обеспечение системы управления персоналом.

14) Трудовой коллектив, его признаки и функции.

15) Власть и лидерство.

16) Нововведения и персонал.

17) Политика компании в области управления карьерой.

18) Кадровый резерв как инструмент мотивации персонала.

19) Управление талантами.

20) Подбор персонала и его профессиональная ориентация.

21) Основные этапы подбора персонала и его профессиональная ориентация.

22) Деловая оценка как технология управления персоналом.

23) Аттестация как форма оценки персонала.

24) Основные этапы и компоненты аттестации.

25) Этапы процесса обучения и определение потребностей в нем.

26) Формы и методы обучения персонала.

27) Классификация мотивов трудовой деятельности и мотивационный комплекс.



28) Управление персоналом на основе применения мотивов приобретения.

29) Мотивы безопасности в управлении персоналом.

30) Управление персоналом на основе использования мотивов подчинения.

31) Понятие, виды адаптации персонала.

32) Стадии процесса адаптации.

33) Понятие конфликта, его объекта и субъекта, динамика развития.

34) Объективные и субъективные причины конфликтов.

35) Социально-психологические методы профилактики конфликта.

36) Понятие индивидуального трудового спора и порядок его рассмотрения.

37) Коллективный трудовой спор и порядок его разрешения.

38) Показатели экономической эффективности управления.

39) Оценка экономической эффективности проектов совершенствования системы управления персоналом.

40) Оценка социальной эффективности проектов совершенствования системы управления персоналом.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.



Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критериоцениваниядоклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори- тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво- рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70

% тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и

самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критериивыставленияоценокприпроведенииэкзамена:	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетвори-тельно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетво-рительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

Разработчик:	Подписано простой ЭП 26.08.2023	Удычак Саида Аслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.ДВ.01.01 Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
			коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации			
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	**удовлетворительно**	**хорошо**	**отлично**	
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать:	Фрагментарные	Неполные знания	Сформированные,	Сформированные	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	знания		но содержащие отдельные пробелы знания	систематические знания	
Уметь: внедрять и использовать инновационные технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять методы	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка			ошибки		
Владеть: системой имплантации методов оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия					
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке					
Знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь:	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные,	Сформированные	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка для осуществления профессиональной коммуникации.			допускаются небольшие ошибки	умения	
Владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, как на государственном, так и на иностранном языке; готовностью к общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности для академического и профессионального взаимодействия.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия					
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык					
Знать: русский и иностранный язык на уровне, необходимом для составления и перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: переводить различные академические (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.) и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками	Частичное владение	Несистематическое применение	В систематическом	Успешное и систематическое	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	навыками	навыков	применении навыков допускаются пробелы	применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации					
Знать: особенности выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов)	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
организаций сферы гостеприимства и общественного питания.					
Владеть: методами отбора и тестирования передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов:

1. Технология организации клиентоориентированного сервиса.

2. Современные технологии эффективного сервиса.

3. Критерии сегментации клиентов при организации клиентоориетированного сервиса.

4. Формы обслуживания ВИП-клиентов.

5. Существует ли дилемма: «Что выгоднее – найти новых клиентов или удержать старых?»

6. Сетевой маркетинг и клиентоориентированный сервис: точки соприкосновения

7. Организация акций и мероприятий для клиентов

8. Технологии работы с рекламациями.

9. Атрибуты успешного клиентоориентированного сервиса.

10. Виды маркетинговых коммуникация в клиентоориентированном сервисе.

Примерные тестовые задания

Тест для определения профессиональной пригодности работников гостиницы

Этот тест можно выполнять, как студентам, так и сотрудникам гостиниц. При этом студенты, не проходившие практику в гостинице или не работавшие в ней, должны максимально правдиво смоделировать ответы на поставленные вопросы по принципу «как бы я поступил в этом случае, находясь на рабочем месте?».

1. Считаете ли Вы, что, находясь на работе, необходимо проникнуться духом «сервисмена» и, не покладая рук, стараться ради клиентов:

а) Да, считаю.

б) Нет, не считаю.

в) Старание необходимо только в пределах своих должностных обязанностей, так как я работаю по найму.

г) Степень старания должна четко соответствовать получаемой мною зарплате.

2. Надо ли, работая с клиентами гостиницы, вкладывать всю свою душу, сглаживая некоторые конфликтные ситуации или же целесообразнее обладать высоким профессионализмом, позволяющим предупреждать эти конфликты?

а) Душевное отношение к клиенту - залог коммерческого успеха гостиницы и моего личного благосостояния.

б) Работая как профессионал, я никогда не получу нарекания от начальства и не создам финансовых и других проблем для гостиницы.

в) Профессионализм не предусматривает «душевную» работу с клиентами, а основывается на формализованной технологии обслуживания.

3. Я знаю, что клиентам нравится, когда персонал приветлив и улыбчив, но:

а) Я не могу весь день улыбаться на работе.

б) У меня бывают личные проблемы, когда не до улыбок.

в) Я могу «подыгрывать» клиентам, как актер, даже когда мне совсем невесело.

г) Для моего отрешения от сложностей реальной жизни и перевоплощения необходима соответствующая зарплата, значительно большая нежели нынешняя.

д) С некоторыми клиентами я веду себя сугубо официально и строго, но к тем, которые мне симпатичны, проявляю большее внимание.

4. Организация производства в нашей гостинице:

а) Полностью удовлетворяет меня.

б) Нуждается в совершенствовании.

в)Не удовлетворяет меня

5. Я организую свою работу:

а) Ориентируясь только на собственные интересы.

б) Ориентируясь только на интересы своего отдела.

в) Ориентируясь на интересы всех подразделений гостиницы.

6. Я считаю, что моя заработная плата соответствует моей квалификации и трудолюбию:

а) В полной мере.

б)Частично.

в) Не соответствует.

7. Я считаю, что принцип «Буду хорошим подчиненным, думая о том времени, когда я сам стану начальником»:

а) Должен быть моим девизом.

б)Верен лишь отчасти, потому что получение более высокой должности зависит не только от добросовестного исполнения своих обязанностей.

в) Неверен, потому что мне никогда не стать начальником.

8. На профессиональном конкурсе я:

а) Мог бы занять призовое место.

б) Возможно, получил бы неплохие результаты, но на первое место не рассчитываю.

в) Не получил бы высоких результатов из-за неумения работать напоказ.

9. Я считаю, что турбизнес это:

а) Удовлетворение всех потребностей клиента и даже его прихотей.

б) Удовлетворение потребностей клиента в соответствии с произведенной оплатой.

в) Возможность получения клиентом как можно более широкого набора услуг

10. В зависимости от того, кто Ваш клиент, обслуживание его:

а) Изменяется.

б) Не изменяется, так как все клиенты для меня равны.

11. Как Вы ведете себя с клиентами разного возраста?

а) С молодыми клиентами я должна вести себя строже, чем с пожилыми.

б) Все клиенты для меня равны, иначе могут возникнуть недоразумения.

12. Пословица «Что посеешь, то и пожнешь» применима к туристскому бизнесу:

а)В полной мере.

б) Отчасти.

в) Неприменима.

13. Любезность к клиентам и хорошее мнение клиентов о гостинице:

а) Связаны между собой.

б) Связаны, между собой, но мнение клиентов о туристском сервисе определяется не только этим.

в) Мало связаны, так как не создана высококлассная сервисная база туризма.

14. Считаете ли Вы, что необходимо знать основные экономические показатели деятельности гостиницы, в которой вы работаете:



а) Нет.

б) Да.

в) Необходимо частично; знания экономических показателей гостиницы в моей работе не нужны.

15. Считаете ли Вы, что необходимо знать дни рождения всех сотрудников гостиницы:

а) да.

б) нет.

в) только близких мне людей.

16. Ваше отношение к “Правилам внутреннего трудового распорядка”:

а) Я всегда выполняю все правила.

б) Бывают обстоятельства, препятствующие безусловному выполнению всех правил распорядка.

в) Я не строго придерживаюсь правил распорядка, но нареканий не имею.

17. Сколько сигарет вы выкуриваете в течение рабочего дня:

а)Нисколько.

б) Не более 3-4.

в) Не более 5-6.

г) Около пачки.

18. Я считаю, что под моей манерой одеваться на работе подразумевается:

а) Максимальное удобство одежды для выполнения работы.

б) Красота и соответствие одежды интерьеру.

в) Мое финансовое положение, позволяющее или не позволяющее носить в дополнение к форменной одежде те аксессуары, которые мне нравятся

г) Соответствие стиля и формы одежды моей должности и выполняемой работе.

19. Если в гостинице холодно, имеете ли вы право одевать поверх колготок теплые носки:

а) Да.

б) Нет.

20. Считаете ли Вы, что длина юбок сотрудниц гостиницы должна быть унифицирована, например, быть на 2-3 см выше или ниже колен:

а)Считаю.

б) Не считаю.

в) Не могу однозначно ответить, так как мода изменчива, а фигуры индивидуальны.

21. Чем бы Вы могли пожертвовать или пренебречь при дефиците денег или времени:

а) Прической.

б) Макияжем (косметикой).

в) Модной или красивой одеждой.

г) Украшениями.

д) Ничем не могу пренебречь.

22. Считаете ли вы допустимым для мужчин – работников гостиницы, общающихся с клиентами, ношение бороды и усов:

а) Допустимо.

б)Допустима аккуратно подстриженная борода и короткие усы.

в) Допустимо только ношение усов.

г) Допустимо.

23. Ваше отношение к ношению персоналом гостиницы шиньонов или париков:

а) Это их личное дело.

б) Недопустимо по эстетическим и гигиеническим соображениям.

в) Не рекомендуется.

г) Возможно при выраженных дефектах волос.

24. Считаете ли Вы длину и цвет своих ногтей сугубо личным делом:

а) Считаю.

б) Не считаю.

в) Это достаточно интимный вопрос, не подлежащий обсуждению.

25. Если вы делаете маникюр, то какой цвет ногтей вы предпочитаете на работе:

а) Бесцветный.

б) Яркий гармонирующий с одеждой.

в) Экстравагантный (зеленый, с орнаментом и т.д.).

г) Я делаю маникюр, но ногти не окрашиваю.

д) Я не делаю маникюр.

26. Если клиенты обращаются к вам со словами «Девушка», а Вам уже за 30 лет или со словами «Женщина», а вы не достигли 35-летнего возраста, Вы:

а) Делаете вежливое замечание клиенту, иногда сводя все к шутке.



б)Принимаете это обращение как должное и выполняете просьбу клиента.

в) Не вступаете с клиентом в полемику, однако своим поведением показываете, что он Вас оскорбил.

г) «Платите» ему той же монетой, заранее имея ироничный ответ.

27. Как вы относитесь к клиентам, носящим белые носки и черную обувь:

а) Считаю, что это очень модные люди.

б) Не думаю, что это очень красиво, хотя, пожалуй, такой стиль – их личное дело.

в) Полагаю, что эти люди не отличаются изысканным вкусом.

28. Что бы Вы предпочли на работе:

а) Удобство и легкость замшевой или матерчатой обуви.

б) Красоту лакированной обуви.

в) Не имеет значения, главное чистота обуви.

29. Какую обувь следует предпочесть для работы:

а) Открытую.

б)Закрытую.

30. Как Вы относитесь к возможному требованию руководства гостиницы в летнее время работать в колготах или чулках:

а) Это не принципиальный вопрос и мне он безразличен.

б) Положительно.

в) В общем отрицательно, так как колготки и чулки, вероятно, не будут входить в предоставляемую бесплатно униформу.

г) Крайне отрицательно, так как в нашем климате это невозможно.

31. Считаете ли вы обязательным для женского персонала гостиницы удаление волос на ногах:

а) Считаю.

б) Не считаю.

в) Это личное дело женщины.

32. Можно ли сотруднице гостиницы старше 40 лет не использовать на работе даже легкий макияж:

а) Конечно, ведь это ее личное дело.

б) Она не должна выделяться из остального персонала, поэтому макияж обязателен.

33. Можно ли носить на работе дорогие ювелирные украшения:

а) Можно без ограничений.

б) Можно, если они не вызывающе дороги.

в) Можно, но только в случае ожидаемого прихода высокопоставленных клиентов.

г) Нельзя.

34. Можно ли носить на работе украшения на руках:

а) Можно не более одного простого кольца на каждой руке.

б) Можно не более двух колец на каждой руке.

в) Можно не более двух колец, но только на одной руке.

г) Нельзя.

35. Можно ли на работе носить очки на цепочке:

а) Можно

б) Нежелательно.

в) Нельзя.

36. Можно ли на работе носить висячие серьги:

а) Можно.

б) Можно, но только молодым женщинам.

в) Можно в особо торжественных случаях.

г) Нельзя.

37. Считаете ли Вы, что любые указания Вашего непосредственного начальника обязательны для исполнения:

а) Да, без обсуждения.

б) Иногда необходимо откорректировать его указания и сделать немного по-своему, так как начальник не учитывает некоторые нюансы работы.

в) Часто его указания носят субъективный характер и не помогают устранению недостатков, поэтому можно лишь имитировать их исполнение.

г) Прежде чем выполнять указания начальника, следует согласовать с ним все особенности предполагаемых изменений, так как отсутствие у начальника информации о возможных изменениях, возникающих в результате выполнения его указаний, может навлечь на вас его гнев.

38. Когда Вы здороваетесь с клиентом, нужно ли смотреть ему прямо в глаза:

а) Да.

б) Нет.

в) Нужно бегло посмотреть на лицо гостя и перевести взгляд в сторону.

39. Обязательно ли улыбаться клиенту при первой встрече с ним:

а) Да.

б) В зависимости от Вашего расположения к нему.

г) Не обязательно.

40. Когда на работе Вы набираете номер телефона, есть ли у Вас в голове четкий план предстоящего разговора:

а) Есть.

б) Не всегда.

в) Нет.

41. Когда вы поднимаете трубку звонящего телефона, Вы говорите первые слова:

а) Гостиница.

б) Кто говорит?

в) Кто Вам нужен?

г) Здравствуйте. Гостиница «Х». Менеджер (называете свое имя).

д) Слушаю.

е) Але.

ж) Говорите другие слова.

42. Считаете ли Вы, что Ваши первые слова в ответ на телефонный звонок определяют имидж гостиницы:

а) Да.

б) Отчасти.

в) Нет, потому что имидж гостиницы это гораздо больше, чем ответ на единичный звонок.

43. Позвонив клиенту, Вы:

а) Представляетесь от имени гостиницы.

б) Представляетесь собственным именем, указываете должность и название гостиницы.

в) Представляетесь по должности и названию гостиницы.

г) Представляетесь, но не всегда.

44. Находясь на рабочем месте, после какого звонка Вы обычно поднимаете телефонную трубку:

а) Сразу после первого.



б) После второго-третьего, так как возможно несрабатывание связи.

в) Как только освобождаюсь от предшествующей звонку работы.

45. Подстраиваетесь ли Вы под темп, тембр голоса, манеру разговора Вашего незнакомого телефонного собеседника:

а) Нет, так как я имею достаточно выраженную индивидуальность.

б) Смотря по обстоятельствам.

в) Подстраиваюсь, так как это работает на авторитет гостиницы.

46. Когда Вы закончили телефонный разговор с клиентом, как вы поступаете:

а) Сразу кладете трубку.

б) Ждете коротких гудков и затем кладете трубку.

в) Не задумывались над этим, так как это не существенно.

47. Разговаривая с незнакомым человеком по телефону, можете ли Вы определить его примерный возраст:

а) Да.

б) Нет.

в) Часто ошибаюсь.

48. Разговаривая с незнакомым человеком по телефону, можете ли Вы определить его профессию:

а) Да.

б) Нет.

в) Далеко не всегда.

49. Если Вы позвонили, но во время телефонного разговора с абонентом, который знает Ваш номер, произошло разъединение, Вы:

а) Ждете его звонка.

б) Звоните ему снова.

в) Действуете по обстоятельствам.

50. Можете ли Вы сказать, что никогда не использовали служебный телефон в личных целях:

а) Могу.

б) Не могу.

в) Не желаю отвечать на это вопрос, опасаясь ухудшения результатов тестирования.

51. В ответ на заносчивость или грубость звонящего Вы:

а) Никогда не раздражаетесь.

б) Иногда раздражаетесь.

в) Раздражаетесь и даете отпор собеседнику.

52. Если по телефону вас просят пригласить другого сотрудника, а его нет поблизости, вы:

а) Просите перезвонить через несколько минут.

б) Просите подождать, пока не пригласят этого человека.

53. Если клиент в телефонном разговоре употребляет грубые или бранные слова, Вы должны:

а) Отвечая учтиво, прекратить разговор и повесить трубку.

б) Напомнить абоненту о существовании милиции.

в) Иногда следует повысить голос, чтобы привести абонента в чувство.

54. Если клиент задает вопрос, на который Вы не можете дать исчерпывающий ответ, надо:

а) Дать уклончивый ответ, но так, чтобы клиент не усомнился в вашей компетентности.

б) Признать свою недостаточную компетентность и предложить обратиться к другому сотруднику.

в) Принять меры к получению полной информации по этому вопросу и через некоторое время ответить клиенту.

55. Как Вы считаете, следует ли называть ваших клиентов по имени и отчеству:

а) Не следует.

б) Не следует за исключением знаменитостей.

в) Следует.

г) Следует, если они постоянные клиенты.

56. Как Вы относитесь к курению на рабочем месте:

а) Отрицательно, это не разрешено правилами.

б) Положительно, но это не разрешено правилами.

в) Это мое личное дело.

57. Прощаясь с клиентом, вы:

а) Не реагируете, если он не прощается с вами.

б) Желаете ему доброго пути.

в) Говорите «До свидания».

г) Приглашаете вновь посетить гостиницу

58. Если клиент предъявляет устную жалобу, Вы:



а) Извиняетесь, но только в случае обоснованной жалобы.

б) Извиняетесь в любом случае, даже если жалоба не обоснована.

в) Не извиняетесь, но всеми возможными средствами пытаетесь уладить конфликт.

г) Не извиняетесь, если вы лично не имеете к требованиям клиента никакого отношения.

59. Знаете ли вы, что по закону несете уголовную ответственность за разглашение сведений, касающихся личной жизни ваших клиентов:

а) Знаю.

б) Не знаю.

в) Что-то об этом слышала, но не знаю точно.

60. Можно ли просить автографы у знаменитых людей, покупающих тур:

а) Нельзя.

б) Можно.

в) В некоторых случаях это допустимо.

61. Можно ли хранить под стеклом на рабочем столе, например, листки нетрудоспособности или другие бумаги и документы, не относящиеся к разряду служебных:

а) Можно, иначе они могут потеряться.

б) Можно, так как это не является нарушением, и я не слышала, чтобы за это кого-то лишили премии.

в) Разумеется, нельзя.

62. Как бы Вы сформулировали основную цель своей работы в гостинице:

а) Возможность сделать карьеру.

б) Возможность приличного заработка.

в) Возможность получения пенсионного стажа и приличной пенсии.

г) Получение пенсионного стажа и средств к существованию.

д) Забота о благе клиента.

63. Считаете ли Вы, что надо хвалить подчиненных:

а) Нет.

б) Да.

в) Иногда необходимо.

64. Если Вам что-то не нравится, но начальство настаивает на выполнении, Вы:

а) Беспрекословно выполняете его требование.



б) Выясняете целесообразность требования и только после этого выполняете его.

г) Находите причину отказаться от выполнения требования.

65. Если Вы стремитесь работать лучше своих коллег, становятся ли Ваши усилия образцом для подражания:

а) Да.

б) Не всегда.

в) Нет.

г) Не знаю.

д) Я работаю не лучше других.

66. На появившуюся вакансию с заработком выше, чем у Вас, претендуете не только Вы, но еще двое сослуживцев. Что Вы предпримите в этой ситуации:

а) Будете спокойно продолжать работать, полагая, что ваши деловые качества не требуют «рекламы».

б) Отнесетесь к этому равнодушно

в) Сделаете все, чтобы доказать окружающим, что вы лучше других претендентов.

67. Вашей знакомой удалось продвинуться по службе, кроме прочего, еще и благодаря тому, что она спокойно и деловито доказала директору гостиницы некомпетентность ее непосредственного начальника. Как вы оцениваете ее поведение:

а) Отрицательно, так как знакомая повела себя без угрызений совести и достигла успеха ценой умаления достоинств другого человека.

б) В этом не было ничего плохого – в работе ценится прежде всего компетенция.

в) Допустила ошибку: замечания она должна представить своему непосредственному начальнику.

68. Когда клиент подходит к вашему столу, вы должны:

а) Подняться, чтобы приветствовать его.

б) Приветствовать стоя только знакомых или особо важных клиентов.

в) Сидеть в любом случае, так как это ваше рабочее место и оно определено вашими должностными обязанностями.

г) Сидеть, но только в том случае, если вы в этот момент разговариваете по телефону или пишете.

69. Как Вы считаете, должен ли менеджер гостиницы первым здороваться с клиентом:

а) Да.

б) Да, но не в российских гостиницах.

в) Нет.



70. Какой фразой предпочтительнее приветствовать клиента:

а) Здравствуйте!

б) Добро пожаловать!

в) Доброе утро (день, вечер).

71. Как Вы поступаете, если Ваш клиент просит подобрать ему в путешествие молодую девушку, за поездку которой он готов заплатить:

а) С возмущением отказываете в этой просьбе.

б) Стараетесь удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность.

в) Мягко, но однозначно отказываете.

72. Если клиент, перед заполнением документов не может найти очки и просит подходящие у кого-нибудь из сотрудников, Вы:

а) Удовлетворяете его просьбу.

б) Заполняете документы за него.

в) Отказываетесь дать очки, так как это предмет личного обихода.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестового задания

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма – наиболее распространенная форма и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил;

- открытая форма – вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»);

- установление соответствия – в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

установление последовательности – предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

ель тестовых заданий – заблаговременное ознакомление магистров факультета аграрных технологий с теорией изучаемой темы по курсу «Современные проблемы агрономии» и ее закрепление.

Тесты сгруппированы по темам. Количество тестовых вопросов в разделе различно, что обусловлено объемом изучаемого материала и ее трудоемкостью.

Формулировки вопросов построены по следующим основным принципам:

Выбрать верные варианты ответа.

В пункте приведены конкретные вопросы и варианты ответов. Магистру предлагается выбрать номер правильного ответа из предлагаемых вариантов. При этом следует учесть важное требование: в ответах к заданию обязательно должен быть верный ответ и он должен быть только один.

Магистр должен выбрать верный ответ на поставленный вопрос и сверить его с правильным ответом, который дается в конце.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию доклада

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Критерии оценивания доклада:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка«хорошо» - основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.



Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к проведению зачета

Зачет – форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Критерии оценки знаний на зачете:

Зачет может проводиться в форме устного опроса или по вопросам, с предварительной подготовкой илибез подготовки, поусмотрению преподавателя.

Вопросы утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. Преподаватель может проставить зачет без опросаили собеседования тем студентам, которые активно участвовали всеминарских занятиях.

Шкала оценивания: двухбалльная шкала – не зачтено (не выполнено); зачтено (выполнено).

Оценка **«зачтено»** ставятся обучающемуся, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;

- о знании рекомендованной литературы,

- о знании концептуально-понятийного аппарата всего курса и принимавший активное участия насеминарских занятиях, атакже содержит вцелом правильное иаргументированное изложение материала.

Оценка **«незачтено»** ставятся обучающемуся, имеющему существенные пробелы взнании основного материала по программе, атакже допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Панина Елена Александровна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.ДВ.01.02 Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации			
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать:	Фрагментарные	Неполные знания	Сформированные,	Сформированные	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	знания		но содержащие отдельные пробелы знания	систематические знания	
Уметь: внедрять и использовать инновационные технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, контрольная работа
Уметь: применять методы	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка			ошибки		
Владеть: системой имплантации методов оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия					
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке					
Знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовые задания
Уметь:	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные,	Сформированные	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка для осуществления профессиональной коммуникации.			допускаются небольшие ошибки	умения	
Владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, как на государственном, так и на иностранном языке; готовностью к общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности для академического и профессионального взаимодействия.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативныетехнологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), дляакадемического и профессионального взаимодействия					
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык					
Знать: русский и иностранный язык на уровне, необходимом для составления и перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовые задания
Уметь: переводить различные академические (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.) и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками	Частичное владение	Несистематическое применение	В систематическом	Успешное и систематическое	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	навыками	навыков	применении навыков допускаются пробелы	применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации					
Знать: особенности выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос
Уметь: выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, контрольная работа
Уметь: применять методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов)	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
организаций сферы гостеприимства и общественного питания.					
Владеть: методами отбора и тестирования передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы рефератов

(примерный перечень)

1. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
2. Психологические аспекты делового общения.
3. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
4. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
5. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
6. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
7. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
8. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
9. Эффективная презентация и деловой протокол.
10. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
11. Логические и психологические приемы полемики.
12. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
13. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
14. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в гостиничном бизнесе.
15. Факторы успеха в проведении делового совещания.
16. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
17. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики делового общения.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
7. Краткость и ясность в деловой коммуникации.
8. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации.



Подтекст.
9. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
10. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
11. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
12. Значение слушания в деловом общении.
13. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
14. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.
15. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Практика организации и проведения.
16. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации.
17. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
18. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
19. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
20. Психологические характеристики личности.
21. Теории личности в современной психологии
22. Коммуникативные роли.
23. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
24. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.
25. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
26. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
27. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
28. Парирование замечаний собеседников.
29. Психологические приемы влияния на партнера.
30. Деловой разговор по телефону.
31. Деловое совещание и заседание, практика организации и проведения.
32. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.
33. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
34. Работа с анкетами. Составление резюме. Составление и работа с вопросниками.
35. Информационные технологии в деловой коммуникации.
36. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
37. Техника нейтрализации замечаний. Комплименты в деловом общении.
38. Организация и проведение информационных кампаний.
39. Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг.
40. Основные каналы распределения гостиничного продукта.
41. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров
42. Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами.
43. Условия повышения эффективности продаж.
44. Специфика гостиничного продукта.
45. Особенности гостиничного продукта и их влияние на технологию продаж.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к контрольной работе

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы,



умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т.д.

При оценке контрольной работы преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;

- обучающийся подобрал достаточный список литературы, который необходим для осмысления темы контрольной работы;

- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;

- обучающийся проанализировал материал;

- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;

- контрольная работа оформлена в соответствие с требованиями;

- автор защитил контрольную работу и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

Вариант контрольной работы выдается в соответствии с порядковым номером в списке студентов.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания.

Требования к выполнению тестового задания

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:



- закрытая форма – наиболее распространенная форма и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил;

- открытая форма – вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»);

- установление соответствия – в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

установление последовательности – предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Цель тестовых заданий – заблаговременное ознакомление магистров факультета аграрных технологий с теорией изучаемой темы по курсу и ее закрепление.

Тесты сгруппированы по темам. Количество тестовых вопросов в разделе различно, что обусловлено объемом изучаемого материала и ее трудоемкостью.

Формулировки вопросов построены по следующим основным принципам:

Выбрать верные варианты ответа.

В пункте приведены конкретные вопросы и варианты ответов. Студенту предлагается выбрать номер правильного ответа из предлагаемых вариантов. При этом следует учесть важное требование: в ответах к заданию обязательно должен быть верный ответ и он должен быть только один.

Студент должен выбрать верный ответ на поставленный вопрос и сверить его с правильным ответом, который дается в конце.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата



Реферат – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности. Автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основную часть, заключение, список использованной литературы. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

Критерии оценивания реферата:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к проведению круглого стола, дискуссий, полемики, диспута, дебатов

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты – оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Обучающиеся высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем.

Критерии оценивания круглого стола, дискуссий, полемики, диспута, дебатов:

- знание и понимание современных тенденций развития российского образования и общества, в целом, и регионального, в частности;

- масштабность, глубина и оригинальность суждений;

- аргументированность, взвешенность и конструктивность предложений;

- умение вести дискуссию;

- умение отстаивать свое мнение;

- активность в обсуждении;

- общая культура и эрудиция.

Шкала оценивания: четырехбалльная шкала – 0 – критерий не отражён; 1 – недостаточный уровень проявления критерия; 2 – критерий отражен в основном, присутствует на отдельных этапах; 3 – критерий отражен полностью.



Требования к проведению зачета

Зачет – форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Критерии оценки знаний на зачете:

Зачет может проводиться в форме устного опроса или по вопросам, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя.

Вопросы утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. Преподаватель может проставить зачет без опроса или собеседования тем студентам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Шкала оценивания: двухбалльная шкала – не зачтено (не выполнено); зачтено (выполнено).

Отметка **«зачтено»** ставятся обучающемуся, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;

- о знании рекомендованной литературы,

- о знании концептуально-понятийного аппарата всего курса и принимавший активное участия на семинарских занятиях, а также содержит в целом правильное и аргументированное изложение материала.

Отметка **«не зачтено»** ставится обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 28.09.2023	Абрегова Наталья Владимировна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 29.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 29.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.ДВ.02.01 Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха			
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общетвенного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			практика
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	2		Организационно-управленческая практика
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства			
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и нба ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-3.2 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.2 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений					
Знать: принципы организации и коррекции работы членов команды, в том числе на основе коллегиальных	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, экзамен

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
решений.					
Уметь: организовывать, мотивировать и руководить работой команды.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками организации работы членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства					
Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, экзамен
Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий и оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, экзамен

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства.					
Уметь: формулировать миссию и цели развития предприятия сферы гостеприимства; оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели					
Знать: принципы выработки стратегии командной работы; принципы организации отбора членов команды для достижения поставленной цели.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, экзамен
Уметь: вырабатывать стратегию командной работы и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выработки стратегии командной	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
работы и организации отбора членов команды для достижения поставленной цели			пробелы		
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: теоретические основы бизнес-планирования, контроля и анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства; методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, экзамен
Уметь: применять методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства, обслуживания потребителей; навыками применения методов и механизмов стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
питания.					
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде					
Знать: способы разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; инструменты создания рабочей атмосферы, позитивного эмоционального климата в команде.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создавать рабочую атмосферу для достижения поставленной цели	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: способностью к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: формы и методы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, экзамен
Уметь: применять формы и методы эффективного взаимодействия с	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными и подразделениями гостиницы и других средств размещения.					
Владеть: коммуникационными навыками и методами эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологию организации системы мониторинга внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, экзамен
Уметь: организовывать	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятий сферы гостеприимства, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений			небольшие ошибки		
Владеть: методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха					
Знать: теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, экзамен
Уметь: применять методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
Владеть: навыками выявления проблем развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; системным подходом к организации стратегического анализа и оцениванию результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основы риск-менеджмента и антикризисного управления; основы разработки и принятия управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестирование, экзамен
Уметь: выявлять стратегические проблемы развития	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
предприятий сферы гостеприимства и общественного питания и разрабатывать меры по их устранению; применять методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей; методами и механизмами управления предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания по дисциплине

1. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

1) обслуживание гостей в номерах;

2) вопросы по организации презентаций;

3) оказание услуг справочной службы;

4) прием, регистрация и размещение туристов по номерам.

2. Основные функции финансовой службы:

1) прием гостей;

2) оказание бытовых услуг;

3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью;

4) ремонт и строительство.

3. Основные функции инженерно-технической службы:

1) услуги парикмахерской;

2) создание условий для функционирования электротехнических устройств;

3) услуги спортзала;

4) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности.

4. Основные функции коммерческой службы:

1) оперативное и стратегическое планирование;

2) спортивно-оздоровительный центр;

3) прием и размещение гостей;

4) бронирование.

5. Основные функции вспомогательных служб:

1) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования;

2) тренажерные залы;

3) услуги прачечной;

4) регистрация гостей.

6. Основные функции дополнительной службы гостиничного предприятия:

1) услуги бизнес-центра;

2) визовая поддержка;

3) противопожарная безопасность;

4) расчет клиента и выезд гостя.

7. Организационная структура современного гостиничного предприятия зависит от:

1) формы собственности;

2) целевого назначения гостиницы;

3) директора;

4) главного бухгалтера.

8. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

1) дешевые отели и отели класса «люкс»;

2) гостиница на морском побережье;

3) гостиницы делового назначения;

4) гостиницы для отдыха.

9. Система управления гостиничным предприятием - это:

1) совокупность взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей;

2) программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями;

3) программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования;

4) средство комплексной автоматизации.

10. Лобби - это часть:

1) административных помещений;

2) хозяйственно-технических помещений;

3) общественных помещений;

4) жилых помещений.

11. Какую стратегию развития применяет гостиничное предприятие, если различает свой продукт по ценам, тину или структуре услуг:

1) стратегию расширения;

2) стратегию специализации;

3) стратегию классификации продукта.

12. При заключении договора на управление гостиничным предприятием все финансовые и юридические вопросы по существу находятся в компетенции:

1) владельца гостиницы;

2) управляющей компании;

3) менеджером;

4) персоналом.

13. Что из перечисленного может быть формой присоединения гостиницы к гостиничной цепи:

1) франчайзинговое соглашение;

2) договор па управление;

3) стратегические маркетинговые альянсы;

4) покупка гостиничной цепью.

14. Деятельность предприятий индустрии гостеприимства направлена:

1) на выездной туризм;

2) на принимающий туризм;

3) как на принимающий, так и на выездной туризм.

15. Согласно Закону «Об основах туристской деятельности в РФ», туризм - это временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее граждане) с постоянного места жительства:

1) в оздоровительных целях;

2) в познавательных целях;

3) в спортивных целях;

4) в религиозных целях;

5) в оплачиваемых профессионально-деловых целях.

16. Родовой гостиничный продукт в совокупности с дополнительными преимуществами называется:

1) расширенным продуктом;

2) ожидаемым продуктом;

3) потенциальным продуктом.

17. Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:

1) оздоровительные заведения;

2) ботель;

3) флайтель;

4) мотель;

5) все перечисленное выше.

18. Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где номера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:

1) апарт-отели;

2) сюит-отели;

3) резидентские гостиницы.

19. Номерной блок какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:

1) таймшер-отеля;

2) кондоминиум-отеля.

20. Какие органы могут заниматься разработкой классификаций средств размещения, ее проведением и последующим контролем:

1) государственные органы;

2) независимые ассоциации и объединения;

3) гостиничные цепи.

21. Гостиница, состоящая из нескольких корпусов, но виду объёмнопространственного решения проекта является:

1) блочной;

2) стилобатом;

3) централизованной.

22. Если в гостиничном сооружении форма следует за функцией, то такое направление архитектуры называется:

1) функционализмом;

2) классическим.

23. Максимальное увеличение площадей нежилых помещений характерно:

1) для высокоразрядных отелей;

2) для низкокатегорийных средств размещения.

24. Сдвоенная кровать, позволяющая использовать номер и как одноместный, и как двухместный, называется:

1) queen;

2) twin;

3) king-size.

25. Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

1) стратегическим;

2) среднесрочным;

3) краткосрочным;

4) текущим.

26. Теория мотивации, основывающаяся на определении потребностей, которые заставляют людей действовать определенным способом, называется:

1) содержательной;

2) процессуальной.

27. Отметьте, что из перечисленного может являться вознаграждением:

1) зарплата;

2) премия;

3) страхование;

4) уважение родственников;

5) карьерный рост;

6) возможность самореализации.

28. Какая структура управления гостиничными предприятиями в России получила наибольшее распространение:

1) матричная;

2) дивизиональная;

3) функциональная;

4) линейная;

5) линейно-функциональная.

29. Научное описание будущего состояния социально-экономических процессов системы производства, средства и методы их достижения - это:

1) моделирование;

2) программирование.

30. Коллегиальное решение вопросов предусмотрено:

1) автократическим стилем управления;

2) либеральным стилем управления;

3) демократическим стилем управления.

31. Управленческие решения, которые обозначают приблизительную схему действий исполнителей, предоставляя им свободу выбора приемов и методов реализации решений, называются:

1) контурными;

2) структурированными;

3) алгоритмическими.

32. К кому должно быть обращено содержание миссии гостиничного предприятия:

1) к клиентам;

2) к служащим;

3) к управленческому звену.

33. Показатель нормы управляемости зависит:

1) от профессионализма исполнителя;

2) от ясности поставленной задачи;

3) от частоты взаимодействия персонала;

4) от всего вышеперечисленного.

34. Подразделения, выполняющие административные функции, относятся

1) к административной зоне переднего плана;

2) к административной зоне заднего плана.

35. Что из перечисленного является формой гарантированного бронирования:

1) предварительная оплата услуг;

2) использование кредитной карты;

3) гарантия туристских агентств;

4) туристский ваучер;

5) договоренность по телефону;

6) корпоративная гарантия.

36. Размещение с трехразовым питанием называется:

1) полный пансион;

2) полупансион;

3) all inclusive (все включено).

37. Обеспечение функционирования всех систем и оборудования, достижение определенных финансовых результатов за счет рационального использования ресурсов - это задачи:

1) службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы;

2) инженерно-технической службы; ф службы ночного аудита.

38. В гостиничной практике служба финансов и бухгалтерия - это:

1) разные подразделения с разными функциями;

2) части одного подразделения;

3) все зависит от организационной структуры гостиницы.

39. Какие ресурсы являются объектами управления в управленческих системах:

1) материальные;

2) финансовые;

3) информационные;

4) все перечисленные выше

Темы рефератов

Тема 1. Сущность, функции и особенности организации процесса обслуживания

потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии.

1) Особенности предоставления услуг размещения сетевыми гостиничными предприятиями.

2) Особенности законодательства в сфере предоставления услуг малыми гостиничными предприятиями.

3) Особенности предоставления услуг гостиничными предприятиями на территории РФ.

4) Особенности предоставления услуг гостиничными предприятиями за рубежом.

5) Специфические функции современных гостиничных предприятий.

Тема 2. Организационная структура гостиничных предприятий.

1) Особенности организационной структуры Предприятий гостиничной индустрии.

2) Модели и специфические особенности организационных структур предприятий гостиничной индустрии.

3) Комбинированные структуры управления.

4) Модели управления гостиничными предприятиями на территории РФ.

5) Современные технологии в системе управления гостиничного предприятия.

Тема 3. Классификация организационных структур управления.

1) Виды структурных подразделений гостиничного предприятия.

2) Способы классификации функциональных подразделений.

3) Клсссификация подразделений по административным зонам.

4) Особенности классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий.

5) Принципы классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий.

Тема 4. Основные гостиничные службы Front of the House.

1) Особенности и функции службы управления номерным фондом.

2) Особенности и функции службы приема и размещения.

3) Структура службы управления номерным фондом.

4) Автоматизированные системы управления номерным фондом. Служба бронирования.

5) Особенности регистрации иностранных граждан.

Тема 5. Основные гостиничные службы Front of the House.

1) Особенности учета гостиничных операций.

2) Особенности учета операций общественного питания.

3) Особенности функционирования отдела ресторанного обслуживания.

4) Особенности функционирования отдела банкетного обслуживания. Отдел барного обслуживания.

5) Особенности функционирования службы обслуживания на этажах (Roomservice).

Тема 6. Основные гостиничные службы Heart of the House.

1) Особенности организационной структуры кадровой службы.

2) Система работы с персоналом и управления им на предприятиях индустрии гостеприимства.

3) Современные стратегии управления персоналом на предприятиях гостиничной индустрии.

4) Договорные отношения с контрагентами предприятий гостиничной индустрии.

5) Анализ результатов хозяйственной и финансовой деятельности гостиничных служб.

Тема 7. Основные гостиничные службы Heart of the House.

1) Структура и функции Инженерно-техническая служба (электрооборудование, водопровод, канализация, сантехнические установки, отопление, вентиляция, кондиционирование, холодильные установки, лифтовое хозяйство).

2) Управление системами технического обслуживания и оборудования: проектирование, монтаж, эксплуатация, ремонт, профилактические работы, демонтаж.

3) Отдел режима и охраны (охрана территории, номеров, зданий). Группа инженерно-технической защиты (специальные устройства).

4) Технический персонал гостиницы: особенности подбора персонала и основные функции.

Примерный перечень вопросов для промежуточного контроля

Тема 1. Сущность и функции предприятий гостиничной индустрии.

1) Понятие индустрии гостеприимства.

2) Особенности услуг размещения.

3) Специфика гостиничной индустрии.

4) Задачи гостиничного предприятия.

5) Функции гостиничного предприятия.

Тема 2. Организационная структура гостиничных предприятий.

1) Понятие организационной структуры.

2) Особенности организационной структуры гостиничного предприятия.

3) Особенности организационной структуры предприятий гостиничной индустрии.

4) Современные технологии в системе управления гостиничного предприятия.

Тема 3. Классификация организационных структур управления.

1) Основные виды структур.

2) Способы классификации функциональных подразделений.

3) Классификация подразделений по административным зонам.

4) Особенности и принципы классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий.

Тема 4. Линейная структура управления предприятий гостиничной индустрии.

1) Организация линейной структуры управления.

2) Особенности линейной структуры управления.

3) Преимущества линейной структуры.

4) Недостатки линейной структуры.

5) Специфические особенности организации линейной структуры управления на предприятиях гостиничной индустрии.

Тема 5. Функциональная организационная структура управления.

1) Организация функциональной организационной структуры управления.

2) Особенности функциональной организационной структуры управления.

3) Преимущества функциональной организационной структуры управления.

4) Недостатки функциональной организационной структуры управления.

Тема 6. Матричная структура управления.

1) Организация матричной структуры управления.

2) Особенности матричной структуры управления.

3) Преимущества матричной структуры управления.

4) Недостатки матричной структуры управления.

Тема 7. Основные гостиничные службы Front of the House.

1) Функции службы управления номерным фондом.

2) Функции службы приема и размещения.

3) Структура службы управления номерным фондом.

4) Автоматизированные системы управления номерным фондом.

Примерный перечень тем для индивидуального (группового задания)

1) Особенности организации процесса обслуживания потребителей сетевыми гостиничными предприятиями

2) Особенности организации процесса обслуживания потребителей в хостелах.

3) Автоматизированные системы обслуживания потребителей на предприятиях гостиничной индустрии.

4) Современные инновационные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг.

5) Современные формы обслуживания потребителей гостиничных услуг.

6) Особенности применения инновационных технологий в туристской деятельности.

Вопросы к экзамену

1) Понятие и особенности индустрии гостеприимства

2) Особенности услуг размещения

3) Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства

4) Специфика гостиничной индустрии

5) Задачи и функции гостиничного предприятия

6) Особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии

7) Экономическая сущность предоставления услуги размещения

8) Понятие организационной структуры гостиничного предприятия

9) Организационная структура гостиничного предприятия. Особенности организационной структуры предприятий гостиничной индустрии

10) Комбинированные структуры управления. Модели управления

11) Современные технологии в системе управления гостиничного предприятия

12) Основные виды организационных структур, их характеристика

13) Способы классификации функциональных подразделений

14) Классификация подразделений по административным зонам

15) Применение инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

16) Особенности и принципы классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий

17) Организация линейной структуры управления, ее особенности, преимущества и недостатки

18) Специфические особенности организации линейной структуры управления на предприятиях гостиничной индустрии

19) Организация функциональной организационной структуры управления, ее особенности, преимущества и недостатки

20) Организация матричной структуры управления, ее особенности, преимущества и недостатки

21) Особенности структуры службы управления номерным фондом гостиничного предприятия

22) Особенности структуры службы приема и размещения гостиничного предприятия

23) Автоматизированные системы управления номерным фондом гостиничного предприятия

24) Особенности структуры службы бронирования гостиничного предприятия

25) Особенности регистрации иностранных граждан в гостинице

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию реферата

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки реферата: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

− связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

− объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

− справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

− систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 50 % тестовых заданий;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен может проводиться в форме устного опроса по билетам (вопросам) или без билетов, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя. Экзаменатор вправе задавать вопросы сверх билета, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи по программе данного курса. Экзаменационные билеты (вопросы) утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. В билете должно содержаться не более трех вопросов. Комплект экзаменационных билетов по дисциплине должен содержать 25—30 билетов. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса или собеседования тем магистрантам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.



Отметка «отлично» - студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Магистрант не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Отметка «хорошо» - студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.

Отметка «удовлетворительно» - студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Отметка «неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Галинская Наталья Николаевна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.ДВ.02.02 Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха			
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
4	5		Научно-исследовательская работа
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			практика
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	2		Организационно-управленческая практика
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства			
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и нба ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-3.2 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
3	4		Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.2 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений					
Знать: принципы организации и коррекции работы членов команды, в том числе на основе коллегиальных	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
решений.					
Уметь: организовывать, мотивировать и руководить работой команды.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками организации работы членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства					
Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий и оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства.					
Уметь: формулировать миссию и цели развития предприятия сферы гостеприимства; оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели					
Знать: принципы выработки стратегии командной работы; принципы организации отбора членов команды для достижения поставленной цели.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: вырабатывать стратегию командной работы и на ее основе организовывать отбор членов команды для достижения поставленной цели.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выработки стратегии командной	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
работы и организации отбора членов команды для достижения поставленной цели			пробелы		
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: теоретические основы бизнес-планирования, контроля и анализа деятельности предприятий сферы гостеприимства; методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять методы и механизмы стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства, обслуживания потребителей; навыками применения методов и механизмов стратегического контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
питания.					
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде					
Знать: способы разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; инструменты создания рабочей атмосферы, позитивного эмоционального климата в команде.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создавать рабочую атмосферу для достижения поставленной цели	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: способностью к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: формы и методы эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять формы и методы эффективного взаимодействия с	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными и подразделениями гостиницы и других средств размещения.					
Владеть: коммуникационными навыками и методами эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологию организации системы мониторинга внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: организовывать	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятий сферы гостеприимства, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений			небольшие ошибки		
Владеть: методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха					
Знать: теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: применять методы проведения стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
Владеть: навыками выявления проблем развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; системным подходом к организации стратегического анализа и оцениванию результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основы риск-менеджмента и антикризисного управления; основы разработки и принятия управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: выявлять стратегические проблемы развития	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
предприятий сферы гостеприимства и общественного питания и разрабатывать меры по их устранению; применять методы управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.					
Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей; методами и механизмами управления предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тесты по дисциплине

1. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

а) планирование;

б) прогнозирование;

в) мотивация;

г) составление отчетов;

д) организация.

2. Управленческий персонал включает:

а) вспомогательных рабочих;

б) сезонных рабочих;

в) младший обслуживающий персонал;

г) руководителей, специалистов;

д) основных рабочих.

3. Японскому менеджменту персонала не относится:

а) пожизненный наем на работу;

б) принципы старшинства при оплате и назначении;

в) коллективная ответственность;

г) неформальный контроль;

д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.

4. С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?

а) «Экономика труда»;

б) «Транспортные системы»;

в) «Психология»;

г) «Физиология труда»;

д) «Социология труда».

5. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;

б) найма рабочих на предприятие;

в) отбора персонала для занимания определенной должности;

г) согласно действующему законодательству;

д) достижения стратегических целей предприятия.

6. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:

а) на разработку новых видов продукции;

б) на определение стратегического курса развития предприятия;

в) на создание дополнительных рабочих мест;

г) на перепрофилирование деятельности предприятия;

д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

7. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

а) вкладывание средств в производство;



б) вкладывание средств в новые технологии;

в) расходы на повышение квалификации персонала;

г) вкладывание средств в строительство новых сооружений.

д) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

8. Человеческий капитал - это:

а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.

б) вкладывание средств в средства производства;

в) нематериальные активы предприятия.

г) материальные активы предприятия;

д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

9. Функции управления персоналом представляют собой:

а) комплекс направлений и подходов работы в с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;

б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;

в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;

г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;

д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

10. Потенциал специалиста – это:

а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;

б) здоровье человека;

в) способность адаптироваться к новым условиям;

г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;

д) способность человека производить продукцию

11. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

а) переведение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;

б) переведение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;

в) освобождение рабочего;



г) понижение рабочего в должности;

д) повышение рабочего в должности.

12. Профессиограмма - это:

а) перечень прав и обязанностей работников;

б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;

в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.

г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;

д) перечень всех профессий.

13. Какой раздел не содержит должностная инструкция?

а) «Общие положения»;

б) «Основные задачи»;

в) «Должностные обязанности»;

г) «Управленческие полномочия»;

д) «Выводы».

14. Интеллектуальные конфликты основаны:

а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;

б) на столкновенье вооруженных групп людей;

в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;

г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;

д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

15. Конфликтная ситуация - это:

а) столкновенье интересов разных людей с агрессивными действиями;

б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;

в) состояние переговоров в ходе конфликта;

г) определение стадий конфликта;

д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

16. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:



а) начало;

б) развитие;

в) кульминация;

г) окончание;

д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

17. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:

а) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;

б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;

в) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;

г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;

д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

18. Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

а) приспособление, уступчивость;

б) уклонение;

в) противоборство, конкуренция;

г) сотрудничество;

д) компромисс.

19. Комплексная оценка работы - это:

а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;

в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;

г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.

д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

20. Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда:

а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу;

б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;

в) существует децентрализация управления организацией;

г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.

д) существует централизация управления организацией.

Темы рефератов

Тема 1. Сущность, функции и особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии.

1) Особенности предоставления услуг размещения сетевыми гостиничными предприятиями.

2) Особенности законодательства в сфере предоставления услуг малыми гостиничными предприятиями.

3) Особенности предоставления услуг гостиничными предприятиями на территории РФ.

4) Особенности предоставления услуг гостиничными предприятиями за рубежом.

5) Специфические функции современных гостиничных предприятий.

Тема 2. Организационная структура гостиничных предприятий.

1) Особенности организационной структуры Предприятий гостиничной индустрии.

2) Модели и специфические особенности организационных структур предприятий гостиничной индустрии.

3) Комбинированные структуры управления.

4) Модели управления гостиничными предприятиями на территории РФ.

5) Современные технологии в системе управления гостиничного предприятия.

Тема 3. Классификация организационных структур управления.

1) Виды структурных подразделений гостиничного предприятия.

2) Способы классификации функциональных подразделений.

3) Классификация подразделений по административным зонам.

4) Особенности классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий.

5) Принципы классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий.

Тема 4. Основные гостиничные службы Front of the House.

1) Особенности и функции службы управления номерным фондом.

2) Особенности и функции службы приема и размещения.

3) Структура службы управления номерным фондом.

4) Автоматизированные системы управления номерным фондом. Служба бронирования.

5) Особенности регистрации иностранных граждан.

Тема 5. Основные гостиничные службы Front of the House.

1) Особенности учета гостиничных операций.

2) Особенности учета операций общественного питания.

3) Особенности функционирования отдела ресторанного обслуживания.

4) Особенности функционирования отдела банкетного обслуживания. Отдел барного обслуживания.

5) Особенности функционирования службы обслуживания на этажах (Roomservice).

Тема 6. Основные гостиничные службы Heart of the House.

1) Особенности организационной структуры кадровой службы.

2) Система работы с персоналом и управления им на предприятиях индустрии гостеприимства.

3) Современные стратегии управления персоналом на предприятиях гостиничной индустрии.

4) Договорные отношения с контрагентами предприятий гостиничной индустрии.

5) Анализ результатов хозяйственной и финансовой деятельности гостиничных служб.

Тема 7. Основные гостиничные службы Heart of the House.

1) Структура и функции Инженерно-техническая служба (электрооборудование, водопровод, канализация, сантехнические установки, отопление, вентиляция, кондиционирование, холодильные установки, лифтовое хозяйство).

2) Управление системами технического обслуживания и оборудования: проектирование, монтаж, эксплуатация, ремонт, профилактические работы, демонтаж.

3) Отдел режима и охраны (охрана территории, номеров, зданий). Группа инженерно-технической защиты (специальные устройства).

4) Технический персонал гостиницы: особенности подбора персонала и основные функции.

Вопросы к экзамену

1. Менеджмент как особый тип социального управления.

2. Существующие подходы к определению понятия менеджмент.

3. Менеджмент как социальная функция.

4. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина.

5. Менеджмент как искусство управления.

6. Менеджмент как интеграционный процесс.

7. Менеджмент как особый социальный (профессиональный) слой.

8. Особенности труда менеджера гостиничного предприятия.

9. Менеджмент как экономическое отношение.

10. Подходы к менеджменту как процессу и механизму управления.

11. Процессный, системный, ситуационный подходы.

12. Концепция менеджмента как экономического отношения.

13. Экономические интересы, стимулирование и мотивация в системе менеджмента.

14. Формирование школы научного менеджмента и классической административной школы управления.

15. Ф.У. Тейлор и его принципы научной организации труда.

16. Вклад Фрэнка и Лилиан Гилбрет, Г.Гантта, Г. Эмерсона, Г. Форда.

17. Развитие социально-психологического направления менеджмента.

18. Школа человеческих отношений и ее основные концепции.

19. Вклад Г. Мюнстенберга, М.П.Фолетт и Э. Мэйо, А. Маслоу и его иерархия потребностей индивида.

20. Школа поведенческих наук (бихевиористское направление): К. Арджирис, Р. Лайкерт, Д. Макгрегор, Ф. Герцберг.

21. Школа науки управления (количественного подхода).

22. Применение экономико-математических методов.

23. Интегративные концепции управления (П. Дракер, У. Эдвардс Деминг, Т. Питерс и Р. Уотерман, У. Оучи, С. Кови, М. Хаммер, Дж. Чэмпи).

24. История развития отечественной науки и практики гостиничного менеджмента.

25. Современная система взглядов на гостиничный менеджмент.

26. Инфраструктура современного гостиничного менеджмента.

27. Развитие всеобщей системы отношений менеджмента.

28. Основные характеристики гостиницы.

29. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура.

30. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников.

31. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями.

32. Задачи и специализация.

33. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями,



структурой и задачами.

34. Человеческая переменная гостиницы.

35. Модели взаимодействия человека и гостиницы.

36. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп.

37. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы.

38. Подходы к трактовке оргкультуры.

39. Понятие внешней среды гостиницы.

40. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов.

41. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы.

42. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы.

43. Международный аспект: внешняя среда гостиниц, действующих на международном уровне.

44. Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении. Значение эффективной коммуникации для достижения целей гостиницы.

45. Процесс коммуникации, его элементы и этапы.

46. Модель коммуникационного процесса.

47. Обратная связь и помехи.

48. Классификация видов организационной коммуникации.

49. Коммуникация гостиницы с внешней средой.

50. Коммуникация внутри гостиницы: межуровневая; горизонтальная; внутри подразделений (руководитель-исполнитель, руководитель-группа, исполнительисполнитель).

51. Формальная и неформальная коммуникация.

52. Элементы эффективности формальной системы организационной коммуникации.

53. Препятствия эффективному обмену информацией в гостиницах: коммуникационные барьеры.

54. Управленческие решения как средство разрешения социальных противоречий в гостиничной сфере.

55. Управленческие решения как циклический интеграционный процесс.

56. Модель этапов управленческого решения.

57. Типология управленческих решений.

58. Технология менеджмента как механизм принятия и реализации управленческих решений в гостиничной сфере.

59. Иерархия и горизонтальная координации в принятии решений.

60. Централизация и децентрализация в принятии решений.

61. Индивидуальное и коллективное принятие решений.

62. Природа, сущность и состав функций гостиничного менеджмента.

63. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль).

64. Конкретные функции управления гостиничной индустрией.

65. Состав конкретных функций управления, их классификация.

66. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента.

67. Планирование как начальная общая функция управления, его сущность.

68. Современные черты и свойства планирования в гостиничной сфере.

69. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей.

70. Организация как общая функция гостиничного менеджмента.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию реферата

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки реферата: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.

«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

− связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

− объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

− справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

− систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 50 % тестовых заданий;



Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен может проводиться в форме устного опроса по билетам (вопросам) или без билетов, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя. Экзаменатор вправе задавать вопросы сверх билета, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи по программе данного курса. Экзаменационные билеты (вопросы) утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. В билете должно содержаться не более трех вопросов. Комплект экзаменационных билетов по дисциплине должен содержать 25—30 билетов. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса или собеседования тем магистрантам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Отметка «отлично» - студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Магистрант не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Отметка «хорошо» - студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.

Отметка «удовлетворительно» - студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Отметка «неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Галинская Наталья Николаевна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.ДВ.03.01 Антикризисное управление гостиничного предприятия*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства			
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства			
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
4	5		Научно-исследовательская работа
ПКУВ-4.2 Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства			
4	5		Научно-исследовательская работа

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
3	4		Проектно-технологическая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
2	2		Организационно-управленческая практика
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-4.3 Использует современные информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.3 Использует современные информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: область применения и роль информационных технологий в сфере гостеприимства; особенности использования ин формационно-ком муникационных средств для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: использовать информационные технологии при разработке и	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
внедрении маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства; выстроить систему информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.					
Владеть: навыками имплантации информационно-коммуникационных средств для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: особенности выбора и обоснования перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: осуществлять выбор вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства; обосновывать перед собственниками бизнеса маркетинговые инновации для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выбора и обоснования перед собственниками	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.			пробелы		
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.2 Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства; основы стратегического менеджмента и маркетинга; методы разработки стратегического плана внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: осуществлять реализацию стратегии предприятия сферы гостеприимства, функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие; организовать имплантацию стратегического плана внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства; навыками презентации результатов внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
сферы гостеприимства.					
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства					
Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий и оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: формулировать миссию и цели развития предприятия сферы гостеприимства; оценивать экономические последствия и эффективность	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.					
Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологию организации системы мониторинга внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Реферат, опрос, тест
Уметь: организовывать сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятий сферы гостеприимства, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы для написания эссе

1. Виды экономических кризисов и их динамика.

2. Возникновение кризиса в организации **гостиничной индустрии** .

3. Тенденции циклического развития организации.

4. Этапы и методы диагностики кризиса.

5. Реструктуризация предприятия: принципы и критерии эффективности.

6. Роль стратегии в антикризисном управлении. Этапы разработки антикризисной стратегии организации.

7. Организационные преобразования в антикризисном управлении.

8. Процессные антикризисные преобразования.

9. Продуктовые антикризисные преобразования.

10. Ресурсные антикризисные преобразования.

11. Финансовое регулирование кризисных ситуаций.

Тест текущего контроля знаний.

1. Установление контроля над развитием кризиса в социально-экономической системе и приведение ее к уровню нормального функционирования -это.....

2. Математическое выражение Ус := (1-8) * Уц+У (Уи. У^) +А1 где национальный доход; 8 -доля сбережений в национальном доходе; (1-8) доля потребления в национальном доходе

(или склонность к потреблению); V - коэффициент акселератора; A1 автономные инвестиции.

3. Восстановите пропущенные элементы в логической цепочке:

а) экономический кризис - ? - организационный кризис - ?-технологический кризис.

б) Федеральная служба России по финансовому оздоровлению и банкротству -? – коллегии уполномоченных государственных представителей-кредиторов - ? - арбитражные суды - ? - властные структуры и профильные ведомства.

4. Укажите принципы классификации и классифицируйте следующие виды кризисов в социально - экономическом развитии: экологические, явные, экономические, общие, глубокие, макрокризисы, неожиданные (случайные),социальные, латентные (скрытые), психологические, природные, локальные, легкие, организационные, микрокризисы. Общественные, затяжные, технологические, предсказуемые (закономерные), кратковременные.

5. Назовите общим термином совокупность перечисленных понятий:

1. Правовое регулирование, методическое регулирование, информационное регулирование, экономическое и административное регулирование, организационное регулирование, социальное регулирование, кадровое регулирование, экологическое регулирование:

2. Реструктуризация предприятий: реструктуризация имущества предприятий: реструктуризация задолженности перед Федеральным бюджетом; выделение льготного кредита из бюджета; помощь государственных органов в виде разработки бизнес-планов по техническому перевооружению и снижению коммунальных платежей; реформирование неплатежеспособных предприятий на основе нормативных документов; приватизация несостоятельных предприятий.

3. Сбор и хранение первичной информации; обработка первичной информации с целью получения оценки финансового состояния предприятия; ранжирование предприятий по 23 показателям**.**

6. Найдите соответствия между понятиями и определениями.

№ п/п	Понятия	Определения
1.	Причина циклических экономических кризисов, по мнению большинства экономистов	Недопотребление населения вызывающее перепроизводство товаров
2.	Причина экономических кризисов согласно кейнсианскому направлению	Определенный психологический настрой, свойственный предпринимателям в каждой фазе экономического цикла, формирующий отношение к инвестициям.

3.	Причина экономических кризисов по И. Шумпетеру.	Научно-технический прогресс и связанная с ним необходимость периодического обновления материально - технической основы общественного производства

Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации

1. Поддержание жизнедеятельности, сохранение функций, определяющих целостность социально–экономической системы, ее качественную определенность и сущностные характеристики – это …

2. К объективным причинам кризиса относятся причины,

а) связанные с циклическими потребностями модернизации и реструктуризации;

б) отражающие ошибки в управлении;

в) характеризующие явления климата, землетрясения, цунами и т.д.

3. По структуре отношений в социально–экономической системе, по дифференциации проблематики ее развития выделяют следующие группы кризисов:

а) природные б) экологические

в) социальные г) экономические

д) общественные е) организационные

ж) технологические з) предсказуемые

и) психологические к) все выше перечисленные

4. Причиной экономических кризисов является:

а) разрыв между спросом и предложением товаров;

б) массовые банкротства;

в) рост безработицы, различные социально – экономические потрясения;

г) разрыв между производством и потреблением товаров.

5. Экономической наукой разработаны следующие теории, объясняющие причины экономических кризисов:

а) денежная;

б) нововведений

в) игр;

г) чрезмерного инвестирования;

д) ожидания;

г) солнечных пятен;

6. Какая фаза классического цикла общественного воспроизводства характеризуется приспособлением хозяйственной жизни к новым условиям и потребностям.

а) кризис;

б) депрессия (стагнация);

в) ожидание;

г) подъем (бум).

7. С позиции теории регуляции кризисы можно классифицировать следующим образом:

а) как результат «внутреннего» шока;

б) нарушение характера;

в) циклический;

г) структурный;

д) кризис системы регуляции;

е) частичное нарушение в системе регуляции

ж) кризис способа производства

8. Глубокое преобразование политических, экономических и социальных отношений,

проводимое государственной властью в целях качественного обновления системы государственного управления называется …

9. Зарождение фирмы в рыночной экономической среде, формирование ее первоначальной структуры характеризует … этап цикла развития социально – экономической системы.

10. Фирмы – виоленты могут выступать в трех видах: … , … , … виолент.

11. Четвертый этап цикла развития социально – экономической системы называется:

а) коммутантный;

б) эксплерентный;

в) леталентный;

г) виолентный;

д) патиентный.

12. К функциям антикризисного управления относятся:

1. 2.

3. 4.

5. 6.

13. Несостоятельность (банкротство) – это:

а) объявленная должником неспособность должника удовлетворить требования кредиторов;

б) признанная арбитражным судом неспособность должника исполнить обязанность по уплате обязательных платежей;

в) признанная арбитражным судом и объявленная должником неспособность должника в полном объеме удовлетворить требования кредиторов по денежным обязательствам и (или) исполнить обязанность по уплате обязательных платежей.

14. На какой максимальный срок вводится внешнее управление?

а) не более 6 месяцев;

б) не более 12 месяцев;

в) не более 18 месяцев;

г) не более 24 месяцев.

15. Предоставление предприятию-должнику финансовой помощи в размере, достаточном для погашения денежных обязательств и обязательных платежей и восстановления платежеспособности должника называется …

16. Первоочередное право на участие в проведении санации предприятия с изменением признается за:

а) арбитражным судом;

б) собственником предприятия должника;

в) кредиторами;

г) членами трудового коллектива предприятия;

д) конкурсным управляющим.

17. Продолжительность санации не должна превышать … .и может быть продлена арбитражным судом не более чем на … месяцев.

18. Процесс осуществления ликвидационных процедур при банкротстве включает:

а) оценку имущества предприятия–банкротства по балансовой и рыночной стоимости;

б) определение ликвидационной массы и выбор наиболее эффективных форм продажи имущества;

в) планирование ликвидационных процедур;

г) обеспечение удовлетворения претензий кредиторов;

д) разработку ликвидационного баланса ликвидационной комиссией после полного удовлетворения всех требований кредиторов и подачу его в арбитражный суд;

е) все выше перечисленные;

ж) ничего из перечисленного.

19.Комплекс последовательно осуществляемых мер предупреждения, профилактики, преодоления кризиса, снижения уровня его отрицательных последствий называется … антикризисного управления.

20. Важнейшими стратегическими направлениями системы антикризисного управления персоналом является:

а) эффективное применение кадрового маркетинга;

б) управление наймом и учетом персонала;

в) разработка и совершенствование профессиограмм;

г) обеспечение нормальных условий труда;

д) формирование надлежащей организационной культуры предприятия.

е) правовое обеспечение системы управления персоналом.

Вопросы к зачету по дисциплине

«Антикризисное управление гостиничного предприятия »

1. Понятие кризиса в социально-экономическом развитии.

2. Разновидности кризисов в социально-экономическом развитии.

3. Распознавание и преодоление кризисов.

4. Сущность и закономерности экономических кризисов.

5. Причины экономических кризисов.

6. Фазы циклов общественного воспроизводства.

7. Виды экономических кризисов.

8. Сущность и виды кризисов в организации .

9. Возникновение кризисов в организации.

10. Тенденции циклического развития организации.

11. Система антикризисного регулирования.

12. Возможность, необходимость и содержание антикризисного управления.

13. Признаки и особенности антикризисного управления

14. Диагностика кризисов в процессах управления.

15. Цели и функции маркетинга в антикризисном управлении.

16. Формирование маркетинговых стратегий в антикризисном управлении.

17. Использование средств маркетинга в антикризисном управлении.

18. Роль стратегии в антикризисном управлении.

19. Разработка антикризисной стратегии предприятия.

20. Антикризисное управление риском.

21. Антикризисные характеристики управления персоналом.

22. Система антикризисного управления персоналом.

23. Антикризисная политика в управлении персоналом.

24. Принципы антикризисного управления персоналом.

25. Меры антикризисного регулирования, применяемые к предприятиям.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию эссе

Средство, позволяющее оценить умение магистранта письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Требования к оформлению эссе

1. Текст должен отражать позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме). Автор должен высказать свою точку зрения и сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность выбранной позиции.

2. В тексте должно быть продемонстрировано владение предметом исследования, его понятийным аппаратом, терминологией, знание общепринятых научных концепций в заданной предметной области, понимание современных тенденций и проблем в исследовании предмета.

3. Текст должен быть завершенным и четко структурированным, посвященным строго заданной выбранной темой проблематике.

4. Стилевое решение, структурная организация текста, лексика должны соответствовать заданной тематике и поставленной автором задаче.

5. Объем – не более 7 стр., шрифт Times New Roman прямого начертания, кегль (размер) шрифта 14, междустрочный интервал – полуторный.

Критерии оценивания эссе: **:**	
«отлично»	Выполнены все требования к написанию эссе: владение предметом исследования, его понятийным аппаратом, терминологией, знание общепринятых научных концепций в заданной предметной области, понимание современных тенденций и проблем в исследовании предмета; представление собственной точки зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы; раскрытие проблемы на теоретическом уровне или на бытовом уровне, с использованием научных понятий в контексте раскрытия темы эссе, аргументация своей позиции с опорой на научные концепции, факты, соблюдены требования к внешнему оформлению эссе.
«хорошо»	Основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; имеются недостатки в оформлении.
«удовлетвори-тельно»	Имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности: тема освещена лишь частично; анализ проблемы не полный, отсутствуют выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме, концепции и аналитический инструментарий использованы в недостаточном объеме
«неудовлетво-рительно»	Тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.



Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

− связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

− объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

− справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

− систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

− закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

− открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).



− установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

− установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Проведение зачета

Форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Проведение зачета организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии в соответствии с утвержденным расписанием занятий. Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Экзаменатор может проставить зачет без опроса или собеседования тем обучающимся, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Критерии оценки знаний магистрантов на зачете

«**Зачтено**» - выставляется при условии, если магистрант показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если магистрант показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный

вопросы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 04.09.2023	Горбанев Сергей Викторович
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 07.09.2023	Задорожная Людмила Ивановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.В.ДВ.03.02 Управление доходами в гостиничном бизнесе*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства			
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства			
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
4	5		Научно-исследовательская работа
ПКУВ-4.2 Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства			
4	5		Научно-исследовательская работа

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
3	4		Проектно-технологическая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
2	2		Организационно-управленческая практика
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-4.3 Использует современные информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.3 Использует современные информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: область применения и роль информационных технологий в сфере гостеприимства; особенности использования информационно-коммуникационных средств для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тесты, презентации, рефераты, зачет
Уметь: использовать информационные технологии при разработке и	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
внедрении маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства; выстроить систему информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.					
Владеть: навыками имплантации информационно-коммуникационных средств для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: особенности выбора и обоснования перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: осуществлять выбор вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства; обосновывать перед собственниками бизнеса маркетинговые инновации для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выбора и обоснования перед собственниками	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства.			пробелы		
ПКУВ-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий					
ПКУВ-4.2 Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства					
Знать: технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства; основы стратегического менеджмента и маркетинга; методы разработки стратегического плана внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тесты, презентации, рефераты, зачет
Уметь: осуществлять реализацию стратегии предприятия сферы гостеприимства, функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих устойчивое развитие; организовать имплантацию стратегического плана внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства; навыками презентации результатов внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
сферы гостеприимства.					
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства					
Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тесты, презентации, рефераты, зачет
Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий и оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тесты, презентации, рефераты, зачет
Уметь: формулировать миссию и цели развития предприятия сферы гостеприимства; оценивать экономические последствия и эффективность	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.					
Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологию организации системы мониторинга внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тесты, презентации, рефераты, зачет
Уметь: организовывать сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятий сферы гостеприимства, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы рефератов

1. Разработка тарифной сетки гостиничного предприятия.

2. Расчет возможных скидок на тарифы для разных сегментов гостей.

3. Разработка пакетов услуг и расчет их цены.

4. Построение кривой выигрыша/проигрыша.

5. Разработка модели сезонных цен.

6. Разработка BAR.

7. Разработка группового тарифа.

8. Разработка корпоративного тарифа.

9. Проведение оптимизации тарифной сетки.

10. Разработка мероприятия по снижению неудовлетворенности восприятия тарифов.

11. Расчет эффективности внедрения системы управления доходами.

12. Принципы построения кривых бронирования для гостиничного предприятия.

13. Расчет квоты перебронирования на основе гостиничной статистики.

14. Расчет вероятностного эффекта от перебронирования на основе статистики гостиницы.

15. Построение двухтарифной модели гостиничного предприятия.

16. Построение многотарифной модели гостиничного предприятия.

17. Разработка гостиничной директории.

18. Проведение анализа непопулярных услуг гостиничного предприятия.

19. Разработка мероприятия по повышению спроса на непопулярные гостиничные услуги.

20. Разработка системы управления доходами гостиничного предприятия.

21. Разработка методики внедрения системы управления доходами.

22. Анализ современного программного обеспечения управления доходами гостиничного предприятия.

23. Разработка плана конференц-комнаты с применением специализированных программных средств.

24. Разработка возможных вариантов проведения мероприятий в конференц-помещении.

25. Расчет эффективности использования конференц-помещения.

26. Расчет тарифов конференц-помещения.

27. Разработка программы стимуляции спроса на конференц-услуги гостиничного предприятия.

28. Разработка методики прямых продаж услуг гостиничного предприятия.

29. Расчет затрат на электронный канал распределения услуг гостиничного предприятия.

30. Проведение позиционирования канала распределения.

31. Разработка пакета для электронного канала распределения гостиничных услуг.

32. Разработка плана промо-акций для электронного канала распределения гостиничных услуг.

33. Разработка плана внедрения канала распределения: работа с туроператором.

34. Разработка плана внедрения канала распределения: работа с онлайн-порталом.

35. Разработка плана внедрения канала распределения: работа с системами глобального бронирования.

36. Разработка плана внедрения канала распределения: электронные социальные сети.

37. Разработка сетки комиссий для работы с каналами распределения.

38. Разработка системы CRM для гостиничного предприятия.

39. Разработка плана мероприятий по повышению лояльности клиентов.

Тестовые задания

Центрами ответственности называют:

1. все подразделения предприятия

2. **подразделения, где менеджер несет прямую персональную ответственность за контролируемые показатели деятельности**

3. отделы снабжения и сбыта

4. филиалы холдинговых компаний

Цели формирования центров ответственности заключаются:

1. в упрощении учета и отчетности

2. в разграничении зон ответственности

3. **в необходимости поставить каждое подразделение (в некоторых случаях условно) перед лицом рыночной конкуренции**

4. нет правильного ответа

На выбор типа центра ответственности влияют следующие факторы:

1. организационная структура предприятия

2. степень делегирования полномочий

3. область деятельности и стратегия

4. **все ответы правильные**

Центр ответственности, руководитель которого несет персональную ответственность за доходы, расходы и использование прибыли в процессе реализации стратегии называют центром:

1. доходов

2. расходов

3. прибыли

4. **инвестиций**

Подразделение, руководитель которого несет персональную ответственность за доходы и расходы подразделения, называют центром:

1. доходов

2. расходов

3. **прибыли**

4. инвестиций

Какое из названых подразделений может быть определено как центр дохода (выручки):

1. **отдел продаж**

2. филиал холдинговой компании

3. самостоятельное предприятие в рамках холдинга

4. сборочный цех (участок)

Для целей управленческого учета инфляция:

1. **ускоряет оборачиваемость оборотных средств коммерческой организации**

2. замедляет оборачиваемость средств

3. не оказывает на оборачиваемость оборотных средств никакого влияния

4. компания несет только убытки

В случае если организация продает товар по ценам выше себестоимости, но не получает за него денежные средства, то оно:

1. **будет иметь в отчетности прибыль, но не иметь денежных средств**

2. не будет иметь ни прибыли, ни денег

3. будет иметь кредиторскую задолженность

4. будет иметь в отчетности убыток

Оценку выгодности тех или иных покупателей и клиентов целесообразнее всего производить на основе данных:

1. **управленческого учета**

2. бухгалтерского (финансового) учета

3. метода АБС

4. исходя из приятельских отношений

Наиболее распространенным на предприятии являются центры ответственности, отвечающие:

1. **за расходование денег, но не за получение дохода**

2. за получение дохода

3. за расходование денег и получение дохода

4. за расходование и распределение дохода

Бюджетирование является:

1. **часть общего процесса управления экономикой предприятия**

2. технической стороной учета затрат и результатов

3. работой, позволяющей предприятию "свести концы с концами" , т.е. затраты и источники

4. новомодным явлением, необходимым для получения максимальной прибыли

Для разработки бюджета производства необходимой информацией является:

1. **плановый объем реализации и величина запасов**

2. плановый объем реализации и величина коммерческих расходов

3. величина запасов и величина административных расходов

4. величина запасов и объем реализации за предыдущий год

Чтобы оценить количество прямых материалов, которое необходимо закупить, должен быть подготовлен текущий бюджет:

1. коммерческих расходов

2. продаж

3. **производства**

4. общепроизводственных расходов

Заключительным этапом сметного планирования будет подготовка сметы (бюджета):

1. **прибылей и убытков**

2. общехозяйственных расходов

3. капитальных затрат

4. движения денежных средств

Для оценки количества материалов, которое необходимо закупить, следует подготовить следующий текущий бюджет:

1. продаж

2. **производства**

3. использования материалов

4. коммерческих расходов

Процедура планирования начинается с составления:

1. плана коммерческих затрат

2. **бюджета продаж**

3. плана производства

4. бюджета инвестиций

В основе составления гибкого бюджета лежит деление затрат на:

1. прямые и косвенные

2. переменные и постоянные

3. затраты на продукт и расходы периода

4. **единовременные и периодические**

Анализ точки безубыточности необходим для:

1. контроля за деятельностью предприятия

2. **определения критической производственной программы предприятия, оценки его состояния и выработки стратегии будущего развития**

3. планирования доходов

4. управления предприятием

Величина постоянных затрат на единицу продукции:

1. снижается при сокращении объема производства

2. не зависит от изменений объемов производства

3. увеличивается при росте объемов производства

4. **изменяется при росте и снижении объемов производства**

Общая величина постоянных затрат:

1. изменяется прямо пропорционально объему производства

2. снижается при уменьшении объемов производства

3. **остается неизменной**

4. увеличивается при росте объемов производства

Величина переменных затрат на единицу продукции:

1. изменяется прямо пропорционально объему

2. снижается при уменьшении объемов выпуска

3. увеличивается при росте объемов производства

4. **остается неизменной**

Общая сумма переменных затрат:

1. остается неизменной

2. **изменяется прямо пропорционально объему производства**

3. снижается при росте объемов производства

4. увеличивается при снижении объемов производства

Не все активы компании идентифицированы с конкретными бизнес-единицами. Это означает, что:

1. уровень целевой нормы прибыли, устанавливаемый подразделениям, не должен превышать стоимость капитала компании

2. **уровень целевой нормы прибыли, устанавливаемый подразделениям, должен быть выше стоимости капитала компании**

3. ответ зависит от отраслевой принадлежности бизнес-единиц

4. ответ зависит от организационной структуры организации

Прямую зависимость изменения объемов производства можно увидеть по затратам:

1. прямым

2. косвенным

3. **переменным**

4. постоянным

Взаимосвязь затрат, выручки, объема производства и прибыли лежит в основе:

1. **анализа поведения затрат**

2. управления предприятием

3. бюджетирования

4. анализа формирования доходов

В основе системы «стандарт-кост» лежит:

1. деление производственных затрат на прямые и косвенные

2. **алгебраическое суммирование затрат по нормам, изменениям норм и отклонениям от норм**

3. характер технологического процесса и тип производства

4. обобщение затрат по стадиям технологического процесса

Способ калькулирования путем исключения стоимости попутной продукции применяется в производствах, в которых:

1. нет остатков незавершенного производства

2. большая номенклатура изготовляемой продукции

3. **изготовляемая продукция подразделяется на основную и побочную**

4. с крупносерийным или массовым типом производства

Нижним пределом цены в долгосрочном периоде является себестоимость:

1. переменная

2. цеховая

3. **полная**

4. производственная

Отчеты, разработанные для более высокого уровня управления, не являются результатом суммирования показателей отчетов, представленных нижестоящим руководителям. Это положение верно для:

1. отчетности, формируемой по центрам затрат

2. отчетности, формируемой по центрам доходов

3. отчетности, формируемой по центрам прибыли

4. **отчетности, формируемой по центру ответственности любого типа**

Уровнями анализа отклонений фактических затрат от бюджетных являются:

1. низший и высший

2. первый и второй

3. арифметический и алгебраический

4. **нулевой, первый, второй и третий**

Бюджет денежных средств разрабатывается до:

1. плана прибылей и убытков

2. бюджета капитальных вложений

3. бюджета продаж

4. **прогнозного бухгалтерского баланса**

В процессе разработки генерального бюджета отправной точкой является частный бюджет…

1. бюджет коммерческих расходов

2. **бюджет продаж**

3. бюджет производства

4. бюджет себестоимости реализованной продукции

Бюджетным циклом в управленческом учете называют:

1. отчетный период организации

2. отчетный период, устанавливаемый руководством центру ответственности

3. **процесс составления организацией бюджета**

4. процесс разработки государственного бюджета

Процесс принятия управленческого решения включает в себя …

1. выбор действий, обеспечивающих наибольшую выручку

2. **анализ двух или более альтернатив и выбор наилучшей**

3. выбор действий, обеспечивающих наибольшую прибыль

4. получение внешнего финансирования для осуществления проекта

Релевантный подход к принятию управленческих решений предполагает использование информации о:

1. **ожидаемых доходах и расходах**

2. нормативных издержках

3. фактических затратах

4. о прибылях и убытках

Маржинальный доход рассчитывается как:

1. **разница между выручкой от реализации продукции и ее переменной себестоимостью**

2. разница между выручкой от реализации продукции и ее производственной себестоимостью

3. сумма переменных издержек и прибыли от продаж

4. сумма постоянных издержек и прибыли

По оперативности учета и контроля за затратами различают следующие методы калькулирования:

1. попроцессный, попередельный, позаказный

2. калькулирования полной и неполной себестоимости

3. **учет фактической и нормативной себестоимости**

4. нормативный метод и система «директ-костинг»

В условиях системы «директ-костинг» постоянные общепроизводственные расходы списываются проводкой:

1. Дт20 Кт25

2. Дт 43 Кт 25

3. **Дт 90 Кт 25**

4. в соответствии с учетной политикой организации

Коэффициент распределения общепроизводственных расходов при списании общепроизводственных расходов на заказ – это:

1. фактические общепроизводственные расходы, деленные на фактический объем производства

2. **фактические общепроизводственные расходы, деленные на планируемый объем производства**

3. планируемые общепроизводственные расходы, деленные на фактический объем производства

4. планируемые общепроизводственные расходы, деленные на планируемый объем производства

Внутри масштабной базы переменные затраты на единицу продукции:

1. различны при каждом объеме производства

2. **постоянны при различных объемах производства**

3. увеличиваются пропорционально увеличению объема производства

4. уменьшаются при увеличении объема производства

Производственный учет это часть:

1. налогового учета

2. управленческого учета

3. финансового учета

4. **финансового учета и управленческого учета**

Наличие центров прибыли и инвестиций возможно при существовании:

1. централизованной структуры управления организацией

2. **децентрализованной структуры управления организацией**

3. инвестиционной программы у предприятия

4. при наличии прибыли у организации

Руководитель центра прибыли несет ответственность за:

1. затраты своего подразделения

2. доходы своего подразделения

3. **затраты и доходы своего подразделения**

4. прибыль организации

Общим для финансового и управленческого учета является:

1. **их информация является основой для принятия управленческих решений**

2. операции могут отражаться лишь в рублевой оценке

3. целью ведения является составление бухгалтерского баланса

4. приемы и методы используемые в учете

Наибольшей хозяйственной самостоятельностью в принятии управленческих решений обладает:

1. центр затрат

2. центр доходов

3. центр прибыли

4. **центр инвестиций**

Принципами управленческого учета являются:

1. единый подход к выбору целей и задач управленческого и финансового учета производства

2. единые планово-учетные единицы для двух видов учета

3. однократное введение первичной информации для всех видов учета

4. **преемственность и дополнение информации одного вида учета другим**

В функциональные обязанности бухгалтера-аналитика предприятия входят:

1. анализ финансовой отчетности

2. **управленческое консультирование по вопросам планирования, контроля и регулирования деятельности центров ответственности**

3. налоговое консультирование

4. рассчитывать налоги

Требование обязательности ведения учета в наибольшей степени распространяется на:

1. **финансовый учет**

2. управленческий учет

3. оперативный производственный учет

4. статистический учет

Основная цель управленческого учета состоит в предоставлении информации:

1. внешним пользователям



2. **внутренним пользователям**

3. органам исполнительной власти

4. аудиторам

Основные разделы системы производственного учета:

1. планирование, учет и контроль затрат на производство

2. формирование себестоимости производственной продукции

3. документирование затрат, учет и обобщение

4. **учет издержек: по видам, по местам их возникновения, по носителям**

Косвенные расходы нормируются:

1. путем применения расчетных коэффициентов

2. **по смете общепроизводственных и административных расходов**

3. рассчитываются пропорционально прямым расходам

4. не нормируются

Сущность нормативной системы учета затрат выражена:

1. в делении расходов на переменные и постоянные

2. делении затрат на прямые и косвенные

3. **предварительном определении нормативных затрат по операциям, процессам, объектам с выявлением в ходе производства отклонений и изменений норм**

4. в полноте включения затрат по нормам в себестоимость

К нормируемым затратам относятся:

1. материальные, трудовые



2. материальные, трудовые, амортизация

3. расходы по обслуживанию оборудования, материальные, трудовые

4. **прямые материальные и трудовые**

По оперативности учета затрат выделяют систему:

1. учета фактических затрат

2. учета полных затрат

3. учета производственных затрат

4. **учета фактических затрат и "стандарт-кост"**

Признаки, по которым классифицируются системы управленческого учета

1. форма связи управленческой и финансовой бухгалтерии, оперативность и полнота учета затрат

2. технологические особенности предприятия, полнота учитываемых затрат

3. оперативность учета затрат и ассортимент выпускаемой продукции

4. **форма связи управленческой и финансовой бухгалтерии, организационная структура предприятия**

Эффективность организации учета производственных затрат во многом зависит:

1. от документирования

2. **их группировки или классификации**

3. точности их исчисления

4. своевременности отражения в учете

Информация о затратах в разрезе статей расходов дает ответ на вопрос:

1. куда были направлены ресурсы предприятия в ходе осуществления хозяйственной

деятельности

2. какие ресурсы были использованы предприятием в ходе осуществления деятельности

3. где возникли затраты по основному виду деятельности

4. **в каких местах возникли затраты и каково их целевое назначение**

По затратам в разрезе экономических элементов руководство получает следующую информацию:

1. в каких местах возникновения были использованы ресурсы

2. **о видах ресурсов, использованных при осуществлении хозяйственной деятельности**

3. о видах ресурсов, использованных на производство продукции

4. о видах ресурсов, потребляемых центрами ответственности

Функция бюджета как средство контроля и оценки деятельности организации раскрывается, когда подготовлен бюджет:

1. оперативный

2. статичный

3. гибкий

4. **финансовый**

Суть учета системы "директ-костинг" - это обобщение:

1. общехозяйственных и общепроизводственных расходов

2. **прямых затрат по видам готовых изделий и списание косвенных затрат на финансовые результаты**

3. прямых и косвенных затрат

4. косвенных расходов

На основе классификации затрат по элементам и статьям калькуляции определяют:

1. **структуру себестоимости**

2. форму себестоимости

3. виды себестоимости

4. структуру доходов

Для целей управления издержками производства расходы группируются по:

1. видам продукции

2. технологии изготовления продукции

3. элементам

4. **местам возникновения и центрам ответственности**

Для исчисления себестоимости выпускаемой продукции расходы группируются:

1. по местам возникновения

2. элементам затрат

3. центрам ответственности

4. **статьям калькуляции**

Аналитический учет управленческих расходов осуществляется в разрезе:

1. **отделов и служб предприятия**

2. элементов

3. статей расходов

4. не ведется

Коэффициент реагирования затрат используют для:

1. принятия управленческих решений

2. **описания поведения затрат**

3. расчета прогнозных доходов

4. составления управленческой отчетности

Доходы и расходы называются релевантными, если их величина от принимаемого решения:

1. не зависит

2. **зависит**

3. прогрессивно возрастает

4. остается постоянной

В основе расчетов критической точки объемов производства анализа порогов рентабельности, конкурентоспособности, ассортимента выпускаемой продукции лежит деление затрат на:

1. прямые и косвенные

2. основные и накладные

3. входящие и истекшие

4. **переменные и постоянные**

В управленческом учете сумма покрытия должна возмещать:

1. постоянные расходы

2. переменные затраты

3. **постоянные расходы + прибыль**

4. переменные расходы + прибыль

Данные о будущих доходах, затратах, использовании производственных ресурсов, которые отличают одно альтернативное решение от других, можно назвать:

1. приростной информацией

2. **релевантной информацией**

3. информацией о переменных затратах

4. информацией о деятельности предприятия в целом

При росте объемов производства себестоимость единицы продукта:

1. увеличивается при методе учета полных затрат

2. **уменьшается при методе учета полных затрат**

3. уменьшается при методе учета переменных затрат

4. увеличивается при методе учета переменных затрат

Когда отель работает на полную мощность, то заказы, которые принимаются, должны максимизировать:

1. среднюю маржинальную прибыль на единицу ограниченного ресурса

2. количество трудовых затрат (человеко-часов)

3. количество машино-часов

4. **суммарную маржинальную прибыль**

Бюджет, который составляется не для конкретного уровня деловой активности, а для определенного его диапазона, называют:

1. **гибкий**

2. статический

3. операционный

4. финансовый

В бухгалтерском управленческом учете планирование на период до одного года можно охарактеризовать как:

1. **текущее**

2. тактическое

3. стратегическое

4. перспективное

Структура бюджета организации:

1. строго регламентирована законодательством

2. предполагает сбалансированность доходов и расходов

3. **зависит от объекта планирования, размера организации и степени квалификации разработчика**

4. устанавливается на предприятии

Найдите критический объем производства , если цена реализации – 16 руб., переменные затраты на единицу – 10 руб., постоянные затраты за период – 120 руб.:

1. 50 ед

2. 100 ед

3. **20 ед**

4. 70 ед

Постоянные затраты предприятия за месяц составили 72 тыс. руб., а переменные – 6 руб. за штуку. Цена изделия – 15 руб. Определите маржинальный доход предприятия при производстве 12 000 изделий:

1. 95 000 руб.

2. 118 000 руб.

3. **108 000 руб.**

4. 92 000 руб.

Постоянные затраты предприятия за месяц составили 72 тыс. руб., а переменные – 6 руб. за штуку. Цена изделия – 15 руб. Себестоимость одного изделия при объеме производства 12 000 шт. составит:

1. 15 руб.

2. **12руб.**

3. 18 руб.

4. 20 руб.

Выручка от реализации организации составляет 125 тыс. руб., совокупные переменные

расходы – 80 тыс. руб., постоянные расходы – 16 тыс. руб. Прибыль организации составляет:

1. **29 тыс. руб.**

2. 35 тыс. руб.

3. 40 тыс. руб.

4. 45 тыс. руб.

Изделия продаются по цене 25 руб. за единицу, переменные затраты составляют 17 руб. за единицу изделия, постоянные затраты – 350000 руб. за период. Определить количество изделий в точке безубыточности.

1. 14000

2. 8334

3. **43750**

4. 25750

Вопросы к зачету

1. Управление доходами. Цель и задачи.

2. История развития систем управления доходами.

3. Внедрение системы управления доходами на гостиничном предприятии.

4. Показатели доходности гостиничного предприятия.

5. Юридические особенности применения систем управления доходами.

6. Ценообразование на гостиничных предприятиях.

7. Ценовая дискриминация.

8. Дифференцированное ценообразование на гостиничном предприятии.

9. Оптимизация цен на гостиничном предприятии.

10. Сезонность и сезонны цены на гостиничном предприятии.

11. Ценообразование для индивидуальных гостей.

12. Групповое ценообразование.

13. Корпоративное ценообразование.

14. Анализ цен гостиничного предприятия.

15. Разработка тарифов гостиничного предприятия.

16. Потребительское признание.

17. Сегментирование рынка гостиничных услуг.

18. Сегментирование клиентов и услуг гостиничных предприятий.

19. Прогнозирование на гостиничных предприятиях.

20. Бенчмаркинг на гостиничных предприятиях.

21. Бюджетирование на гостиничных предприятиях.

22. Измерение эффективности систем управления доходами на гостиничных предприятиях.

23. Контроль бронирований на гостиничных предприятиях.

24. Управление доходами при групповых бронированиях.

25. Перебронирование. Факторы установления квот перебронирования.

26. Распределение мощностей гостиничного предприятия.

27. Повышение эффективности информирования потребителя об услугах гостиничного предприятия.

28. Управление доходами мероприятий на гостиничных предприятиях.

29. Анализ эффективности продаж площадок для мероприятий на гостиничных предприятиях.

30. Показатели эффективности использования площадок для мероприятий.

31. Программное обеспечение систем управления мероприятиями.

32. Каналы распределения гостиничных услуг.

33. Стратегии онлайн-маркетинга гостиничного предприятия.

34. Повышение эффективности электронных каналов распределения.

35. Системы CRM для гостиничных предприятий.

36. Повышение лояльности клиентов гостиничных предприятий.

37. Состав гостиничного предприятия.

38. Гостиничное дело как объект управления.

39. Организация гостиничного дела в России и за рубежом.

40. Экономические основы функционирования гостиниц.

41. Основные фонды гостиничных предприятий.

42. Оборотные средства гостиничных предприятий.

43. Себестоимость услуг гостиничных предприятий.

44. Финансы гостиничных предприятий.

45. Учет на гостиничных предприятиях.

46. Налогообложение.

47. Эффективность гостиничного комплекса.

48. Виды гостиничных учреждений.

49. Источники формирования доходов гостиничного предприятия.

50. Направления использования средств гостиничных предприятий.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

− связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

− объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

− справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

− систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

− закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов



результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний на зачете

Форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Проведение зачета организуется на последней неделе семестра до начала экзаменационной сессии в соответствии с утвержденным расписанием занятий. Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Экзаменатор может проставить зачет без опроса или собеседования тем обучающимся, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

«Зачтено» - выставляется при условии, если магистрант показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если магистрант показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Требования к написанию реферата

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. развитие навыков логического мышления;

3. углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;

- обоснованность выбора источника;

- степень раскрытия сущности вопроса;

- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
«хорошо»	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; невыдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
«неудовлетво-рительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 27.08.2023	Киселева Вера Алексеевна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*ФТД.01 История развития индустрии гостеприимства*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывается актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии			
1	2		История развития индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-5.2 Выстраивается социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп			
1	2		История развития индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач			
1	2		История развития индустрии гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия					
УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач					
Знать: основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, вопросы к зачету
Уметь: анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей для создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: принципами организации недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия					
УК-5.2 Выстраивается социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп					
Знать: основы межкультурной и межличностной профессиональной коммуникации в	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, вопросы к зачету

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
целях выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции; психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач.					
Уметь: эффективно осуществлять межкультурную и межличностную профессиональную коммуникацию в целях выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия					
УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывается актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии					
Знать: важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и традиции населения.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, вопросы к зачету
Уметь: учитывать в коллективе социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: этическими	Частичное владение	Несистематическое применение	В систематическом	Успешное и систематическое	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
нормами, касающимися социальных, конфессиональных и культурных различий; навыками критического восприятия исторической информации, изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии и полемик; обосновывать актуальность использования идеологических ценностей при социальном и профессиональном взаимодействии.	навыками	навыков	применении навыков допускаются пробелы	применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов:

1. Зарождение основ путешествий и туризма в Древние века.

2. Зарождение основ путешествий и туризма в Средневековье.

3. Зарождение основ путешествий и туризма в Новое Время.

4. Особенности развития путешествий и туризма в Новейшей Истории.

5. Массовый характер современного туризма.

6. Особенности формирование инфраструктуры и материальной базы индустрии гостеприимства в XIX в.

7. Основные концепции развития предприятий гостеприимства появились в XIX в.

8. Дифференциация и специализация предложения предприятий гостеприимства в XIX в.

9. Панаевропейский характер развития туризма в конце XIX в.

10. Централизация управления в предприятиях гостеприимства в 1910-1930 гг.

11. Отраслевые объединения предприятий гостеприимства.

12. Сетевые формы гостиничной организации в 1910-1930 гг.

13. Стандартизации предложения гостиничных услуг.

14. Развитие сетевой концепции организации гостиничного, ресторанного и туристического бизнеса.

15. Особенности географической экспансии (локальный уровень, рост количества отелей и количества географических точек присутствия).

16. Стратегическое сотрудничество авиакомпаний и гостиничных сетей.

17. Глобальные системы бронирования и их роль в развитии индустрии гостеприимства.

18. Стоимостной подход в индустрии гостеприимства.

19. Защита окружающей среды и экологические отели.

20. Франчайзинг и контракты на управление в сфере гостеприимства.

21. Накопление знаний и опыта в деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

22. Компетентностный подход в развитии предприятий гостеприимства.

23. Формирование труднокопируемых и уникальных управленческих технологий – основа успешного развития предприятия гостеприимства.

24. Стратегические альянсы в индустрии гостеприимства.

25. Информационные технологии и электронная коммерция в индустрии гостеприимства.

26. Зарождение основ индустрии гостеприимства в России в XIX-начале XX вв.



27. Развитие индустрии гостеприимства в России в советское время.

28. Современное состояние индустрии гостеприимства в Российской Федерации.

Приметные тестовые задания

1. Коллективное средство размещения – это:

1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;

2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;

3) средство размещение, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

2. Основной производитель гостиничного продукта:

1) дирекция гостиницы;

2) руководитель службы приема и размещения;

3) горничная.

3. Какой системы классификации гостиниц не существует:

1) ключей;

2) букв;

3) цифр.

4. Апарт-отели это:

1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;

2) гостиницы с номерами квартирного типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;

3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, расчитанные на очень богатых туристов.

5. Франчайзинг – это:

1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;

2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;

3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

6. Контракт на управление, как правило, заключается между:

1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;

2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;

3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

7. Система владения отдыхом (таймшер) это:

1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

8. Наибольшее количеством номерного фонда располагает:

1) Северная Америка;

2) Северная Африка;

3) Европа.

9. Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1818 году:

1) гостиниц в Москве не было;

2) 3;

3) 7.

10. Какой электронной системы бронирования нет:

1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

11. Меню «а ля карт» предполагает:

1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

12. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу «Шведский стол» состоит в:

1) самообслуживании;

2) единой цене;

3) минимизации отходов.

13. Half Board (Modified American Plan):

1) полное обслуживание, включающее размещение и трехразовое питание;

2) размещение и завтрак;

3) размещение и двухразовое питание.

14. Ресторан, в отличие от бара и кафе осуществляет:

1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;

2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;

3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и винно-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

15. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

1) Аккор;

2) Бест Вестерн Интернэшнл;

3) Регент.

16. Клиент гостиницы это:

1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;

2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;

3) ни то, ни другое.

17. В каком количестве копий записывается телефонограмма в гостиницах высокого класса обслуживания для деловых людей:

1) 4;

2) 3;

3) 2.

18. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:

1) портье;

2) подносчик багажа;

3) горничная.

19. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:

1) Европе;

2) Америке;

3) Азии.

20. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

1) Устав;

2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;

3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

Вопросы к зачету

1. Дайте определение понятию «путешествие» и «туризм».

2. Сформулируйте исторические этапы развития туризма и путешествий.

3. Объясните характер и мотивацию миграции первобытных коллективов.

4. Дайте характеристику путешествий в Древней Греции.

5. Какие особенности путешествий существовали в Древнем Риме?

6. Каковы были главные причины, побуждавшие к путешествиям на Древнем Востоке?

7. Охарактеризуйте особенности паломничества в Средневековье.

8. В чем причины массовых миграций европейцев в Средние века, получивших название «крестовых походов»?

9. Какие усовершенствования в дорожном строительстве и транспортных средствах произошли в средневековой Европе?

10. Какова роль торговых путей и ярмарок для развития путешествий в Новое Время?

11. Охарактеризуйте развитие лечебного туризма в Новое Время.

12. В чем заключалось путешествие за знаниями в Новое Время.

13. Охарактеризуйте элитарный этап развития путешествий и туризма.

14. Какова роль Томаса Кука в организации туризма.

15. Что способствовало появлению массового туризма?

16. Объясните, как проходило формирование инфраструктуры и материальной базы индустрии гостеприимства в XIX в.

17. Какие концепции развития предприятий гостеприимства появились в XIX в.

18. В чем заключалась дифференциация и специализация предложения предприятий гостеприимства в XIX в.

19. Объясните суть независимого управления, как наиболее распространенной формы управления предприятиями гостеприимства в XIX в.

20. В чем проявлялась сегментация рынков услуг гостеприимства?

21. Объясните причины централизация управления в предприятиях гостеприимства.

22. Расскажите об отраслевых объединениях гостиничных предприятий.

23. Охарактеризуйте процесс стандартизации гостиничного предложения в этот период.



24. В чем отличие европейской концепции гостиниц от американской?

25. Как и когда зародилось специализированное профессиональное образование в индустрии гостеприимства?

26. Что вам известно о появлении сетевых форм гостиничной организации?

27. В чем состоят преимущества гостиничных цепей по сравнению с независимыми отелями?

28. Как и почему независимые отели могут конкурировать с гостиничными цепями?

29. В чем заключалась сетевая концепции организации гостиничного, ресторанного и туристического бизнеса?

30. Расскажите о географической экспансии гостиничного бизнеса (локальный уровень, рост количества отелей и количества географических точек присутствия).

31. Какова роль авиационных компаний в глобализации гостиничного бизнеса?

32. Что вам известно о стратегическом сотрудничестве авиакомпаний и гостиничных сетей.

33. Расскажите о глобальных системах бронирования.

34. В чем суть стоимостного подхода в индустрии гостеприимства?

35. Что вам известно о защите окружающей среды в индустрии гостеприимства?

36. Что вам известно о экоотелях?

37. В чем суть контрактов на управление?

38. Что понимается под термином франчайзинг?

39. В чем заключается ресурсная концепция развития предприятий индустрии гостеприимства?

40. Расскажите о процессе накопления знаний и опыта в индустрии гостеприимства.

41. Какова роль компетентностного подхода в развитии предприятий гостеприимства?

42. В чем важность формирования труднокопируемых и уникальных управленческих технологий для предприятий индустрии гостеприимства?

43. Раскройте классификацию технологий в индустрии гостеприимства.

44. Что означает формирование портфеля брендов в индустрии гостеприимства?

45. Что вам известно о стратегических альянсах в индустрии гостеприимства?

46. Расскажите об информационных технологиях и электронной коммерции в индустрии гостеприимства.

47. Какие мотивационные факторы способствовали развитию путешествий в Древней Руси?

48. Расскажите о появлении первых организаций обслуживания в Средневековой Руси.

49. Какие предприятия транспорта, размещения и питания сформировались в период Новой истории России и каковы были их функции?

50. Расскажите о зарождение туризма в Российской Империи.

51. Укажите основные события в индустрии гостеприимства России в XX веке.

52. Какие туристские организации создавались в Советском государстве в 1920-1930-е гг.?

53. Какие цели и задачи ставились перед отечественным туризмом в 1920—1930-е гг., и как они выполнялись?

54. Как развивался туризм в предвоенный период?

55. Каковы особенности современного туризма в России?

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной

темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной



аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

ФОС

рабочей программы учебной дисциплины "*ФТД.02 Гостиничный девелопмент*"

направления подготовки бакалавров "*43.04.03 Гостиничное дело*"

профиль подготовки "*Гостиничная деятельность*"

программа подготовки "*магистр*"

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Гостиничный девелопмент
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения			
3	4		Гостиничный девелопмент
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
УК-2.3 Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы			
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Гостиничный девелопмент
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	**ЗФО**	**ОЗФО**	
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Гостиничный девелопмент
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	**удовлетворительно**	**хорошо**	**отлично**	
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления					
Знать: основы постановки проектной задачи, способы ее решения через реализацию проектного управления.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками управления разработкой технического задания проекта, управления реализации профильной проектной работы; навыками управления проектами в области, соответствующей профессиональной деятельности.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения					
Знать: процесс разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы (цель, задачи, актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения).	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: основами разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировки цели, задач, актуальности, значимости, ожидаемых результатов и возможных сфер их применения	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта					
Знать: принципы осуществления мониторинга хода реализации проекта; способы корреляции отклонений, особенности внесения дополнительных изменений в план реализации проекта, уточнения зон ответственности участников проекта.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: осуществлять мониторинг хода реализации	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта					
Владеть: навыками осуществления мониторинга хода реализации проекта, корректируя отклонения, внося дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняя зоны ответственности участников проекта.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.3 Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы					
Знать: основы разработки плана реализации проекта с использованием инструментов планирования.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: разрабатывать план реализации проекта; планировать необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменяемости; планировать последовательность шагов для достижения результата деятельности.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами разработки плана реализации проекта с использованием инструментов планирования.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы



Темы докладов:

1. Концепция гостиничного предприятия.

2. Стратегическое проектирование гостиничного предприятия.

3. Организационная структура гостиничных предприятий.

4. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства.

5. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции.

6. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности.

7. Системы автоматизации проектирования.

8. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения.

9. Нормативно-техническая документация проектирования и строительства.

10. Свойства строительных материалов, конструкционные материалы.

11. Вспомогательные строительные материалы.

12. Порядок геодезической разбивки при строительстве подземных коммуникаций.

13. Проектирование фундаментов для зданий геодезического назначения.

14. Основы инженерной графики: строительные чертежи туристских комплексов.

15. Современные архитектурные концепции гостиничных зданий.

16. Перспективные архитектурные решения в гостиничном бизнесе.

17. Гостиницы категории «одна звезда».

18. Гостиницы категории «две звезды».

19. Гостиницы категории «три звезды».



20. Гостиницы категории «четыре звезды».

21. Гостиницы категории «пять звезд».

22. Виды гостиничных объектов

23. Основные принципы при проектировании и сооружении здания гостиницы.

24. Стадии проектирования здания гостиницы.

25. Требования при проектировании планировки и застройки гостиниц.

26. Предметно-пространственное решение гостиниц.

27. Планировочная структура участка гостиничного предприятия.

28. Коридорная схема плана здания гостиницы.

29. Галерейная планировочная схема здания гостиницы.

30. Башенная схема плана здания гостиницы.

31. Узловая схема плана здания гостиницы.

32. Атриумная схема плана здания гостиницы.

33. Функциональная организация зданий гостиниц.

34. Блок общественных помещений гостиницы.

35. Зона интенсивного пешеходного движения.

36. Зона экстенсивного пешеходного движения.

37. Рекреационная зона.

38. Блок помещений жилой группы.

39. Требования, предъявляемые к жилому номеру гостиницы.

40. Категории номеров.

41. Блок группы помещений общественного питания.

42. Общие требования к компоновке помещений общественного питания.

43. Состав помещений общественного питания.

44. Блок помещений администрации.

45. Помещения спортивно-оздоровительного назначения.

46. Помещения культурно-массового назначения.

47. Блок подсобных и хозяйственных помещений.

48. Интерьер гостиничного здания.

49. Экстерьер гостиничного здания.

50. Цветовое решение интерьера гостиницы.

51. Параметры светового климата.

52. Виды освещения.

53. Меблировка жилых и общественных помещений.

54. Конструкции мебели.

55. Функциональные нормы мебели.

56. Принципы декоративного оформления гостинцы.

57. Элементы декоративного оформления гостинцы.

58. Текстильные материалы в интерьере гостиницы.

59. Озеленение гостиницы.

60. Системы безопасности.

61. Комплекс технических средств безопасности.

62. Система отопления и теплоснабжения.

63. Система канализации.

64. Система вентиляции воздуха.

65. Система кондиционирование воздуха.

66. Ресурсосберегающие технологии в оформлении интерьеров гостиниц.

Приметные тестовые задания

1. Проект можно определить как:

а) совокупность мероприятий, направленных на достижение уникальной цели и ограниченных по ресурсам и времени;

б) систему целей, результатов, технической и организационной документации, материальных, финансовых, трудовых и иных ресурсов, а также управленческих решений и мероприятий по их выполнению;

в) системный комплекс плановых (финансовых, технологических, организационных и пр.) документов, содержащих комплексно-системную модель действий, направленных на достижение оригинальной цели.

2. Окружающая среда проекта - это:

а) совокупность факторов и объектов, непосредственно не принимающих участия в проекте, но влияющих на проект и осуществляющих взаимодействие с проектом и отдельными его элементами;

б) совокупность всех участников проекта и других физических и юридических лиц, заинтересованных в его результатах;

в) совокупность независимых хозяйствующих субъектов, взаимодействующих с участниками проекта напрямую.

3. Субъекты, самостоятельно реализующие деятельность по проекту или деятельность, результаты которой влияют на проект (взаимодействуют с проектом), это:

а) пассивные участники проекта;

б) активные участники проекта;

в) косвенные участники проекта.

4. Назовите оптимальные технологические процессы гостиничной деятельности, соответствующие запросам потребителей.

5. Укажите основные методы продвижения гостиничного продукта.

6. Руководитель проекта относится к:

а) активным непосредственным участникам;

б) пассивным участникам;

в) пассивным непосредственным участникам;

г) непосредственным участникам;

д) пассивным косвенным участникам

7. Содержание проекта - это:

а) совокупность целей, работ и участников проекта;

б) перечень целей, работ и ресурсов проекта;

в) совокупность поставленных целей и связей между ними;

г) предметная область, ограниченная рамками окружения проекта

8. Технико-экономическое обоснование проекта:

а) применяется при проектировании нового строительства, реконструкции и техническом перевооружении действующих предприятий;

б) содержит только технические изыскания: анализ предполагаемого района строительства, исследование климатических и географических условий, техническую возможность строительства, источники снабжения;



в) содержит только маркетинговые исследования: потенциал рынка, распределение сегментов (долей) рынка, анализ конкурентов, перспективные потребности населения в услугах общественного питания;

г) содержит только расчеты площади здания, функциональных групп помещений, площади застройки, площади участка, показателей генерального плана;

д) содержит технические и экономические расчеты: маркетинговые исследования, определение типа, режима работы, концепции, формата предприятия, схему технологического процесса, источники снабжения, технико-экономические показатели;

е) состоит из сметной стоимости строительства.

9. Проектная организация осуществляет авторский надзор за строительством:

а) на предпроектном этапе;

б) при согласовании проекта со строительной организацией;

в) при разработке чертежей и смет;

г) одновременно с разработкой технико-экономического обоснования;

д) на послепроектном этапе;

е) при согласовании проекта в уполномоченных органах.

10. По утвержденным технико-экономическим обоснованиям (расчетам) составляют:

а) порядок разработки проектно-сметной документации;

б) порядок согласования проектно-сметной документации;

в) техническое задание на проектирование;

г) содержание проекта;

д) вид строительства (новое, реконструкция, расширение).

11. Какие документы саморегулируемая организация вправе разработать и утвердить?

а) стандарты саморегулируемой организации;



б) правила контроля в области саморегулирования;

в) требования к выдаче свидетельств о допуске.

12. Что не входит в систему государственного регулирования градостроительной деятельности?

а) саморегулирование;

б) техническое регулирование;

в) сметное нормирование и ценообразование.

13. Одним из этапов проектной подготовки (капитального и некапитального) строительства, реконструкции объекта недвижимости является:

а) разработка, согласование и утверждение архитектурно-градостроительного решения;

б) разработка, согласование и утверждение сметной документации; в) разработка, согласование и утверждение административно-процессуального решения.

14. Задание на проектирование это:

а) обязательная часть исходной документации, утверждаемая Заказчиком и определяющая характер и объем выполнения архитектурно-градостроительной деятельности по объекту, включающая весь комплекс основных требований и условий исходно-разрешительной документации;

б) обязательная часть исходной документации, утверждаемая Исполнителем и определяющая характер и объем выполнения архитектурно-градостроительной деятельности по объекту, включающая весь комплекс основных требований и условий исходно-разрешительной документации;

в) обязательная часть исходной документации, утверждаемая третьей стороной и определяющая характер и объем выполнения архитектурно-градостроительной деятельности по объекту, включающая весь комплекс основных требований и условий исходно-разрешительной документации.

15. Задание на проектирование согласовывается и утверждается:

а) до начала проектирования;

б) после окончания проектных работ;

в) по ходу выполнения проектных работ.

16. Вместе с заданием на проектирование Заказчик выдает Проектировщику следующий вид топографического плана:

а) Топографический план М 1:500;

б) Топографический план М 1:600;

в) Топографический план М 1:700.

17. Архитектурно-градостроительное решение объекта разрабатывается на основании:

а) задания на проектирование в соответствии с требованиями исходно-разрешительной документации и утверждается органом архитектуры и градостроительства;

б) задания на проектирование в соответствии с требованиями исходно-разрешительной документации и утверждается органом кадастрового учета и землеустройства;

в) задания на проектирование в соответствии с требованиями исходно-разрешительной документации и утверждается органом прокуратуры и администрации.

18. В случае отступлений от требований нормативных документов во время выполнения работ по проектированию зданий и сооружений:

а) незамедлительно применяются меры административного и уголовного наказания;

б) рассматривается их обоснованность и наличие разрешений на это соответствующих органов. Проводится изучение пояснительной записки и графических материалов с определением соответствия разработанных решений заданию на проектирование, договору (контракту) на выполнение проектно-изыскательских работ и другой разрешительной документации;

в) рассматривается их обоснованность.

19. Во время составления проекта здания или сооружения обращается особое внимание на наличие:

а) вариантных проработок, расчетов и других материалов, обосновывающих выбор оптимальных административных решений;

б) вариантных проработок, расчетов и других материалов, обосновывающих выбор оптимальных проектных решений;

в) вариантных проработок, расчетов и других материалов, обосновывающих выбор оптимальных процессуальных решений.

20. При экспертизе проектов строительства осуществляется проверка:

а) только исключительно соответствия принятых решений обоснованию инвестиций в строительство предприятий, зданий и сооружений;

б) соответствия принятых решений обоснованию инвестиций в строительство предприятий, зданий и сооружений, другим пред проектным материалам, оценивается месторасположение площадки (трассы) строительства, проверяется срок действия акта выбора земельного участка и другой разрешительной документации;

в) проверяется только срок действия акта выбора земельного участка.

Вопросы к зачету

1. Концепция гостиничного предприятия.

2. Сущность и этапы проектирования.

3. Техническое задание как исходный документ на проектирование строительного объекта.

4. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.

5. Понятие проекта и проектной структуры управления.

6. Цели и задачи проекта.

7. Поиск и обоснование проектной идеи для решения проблемы развития гостиничной отрасли.

8. Особенности гостиничных проектов.

9. Параметры успешного управления проектами.

10. Формы здания гостиницы.

11. Жилой комплекс.

12. Конструкция гостиничного здания.

13. Месторасположение гостиниц.

14. Архитектура современных отелей с учетом основных технических решений.

15. Виды архитектурных решений гостиничных комплексов.

16. Рекомендации по строительству отелей.

17. Выбор типа здания и его качественные характеристики: этажность, общественных помещений (холл, лифты, санитарные объекты общего пользования, рестораны, бары, помещения для банкетов и конференций, плавательные бассейны, сауны, комната для детских игр, зал для фитнеса и др.).

18. Эргономика гостиниц и туристских комплексов.

19. Основные понятия проектирования.

20. Состав предпроектных работ.

21. Виды проектов.

22. Принципы проектирования.

23. Основные принципы, принимаемые во внимание при проектировании и сооружении здания гостиницы.

24. Система гостиничных стандартов.

25. Государственные стандарты, строительные нормы и правила.

26. Основные тенденции по совершенствованию номерного фонда гостиниц.

27. Типы реконструкций.

28. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты деятельности гостиниц, туристских объектов и предприятий питания.

29. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта.

30. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.



31. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения.

32. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.

33. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.

34. Показатели генплана.

35. Требования к генплану.

36. Системы застройки гостиничных предприятий.

37. Виды объемно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей.

38. Требования к объемно-планировочным решениям.

39. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.

40. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.

41. Конструктивные элементы зданий гостиниц: фундамент, стены, перекрытия, крыши, полы, окна, двери, балконы, лоджии, эркеры, лестницы.

42. Назначения, характеристики, классификация, требования к эксплуатации.

43. Несущие, ограждающие, совмещающие элементы.

44. Привязка конструктивных элементов зданий к разбивочным осям.

45. Единая модульная система в строительстве.

46. Планировочные решения зданий.

47. Генеральный план участка, предназначенного под строительство.

48. Зонирование участка гостиничного предприятия.

49. Централизованная система застройки.

50. Блочная система застройки.

51. Павильонная система застройки.

52. Смешанная система застройки.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.

«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна