

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:26:16
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

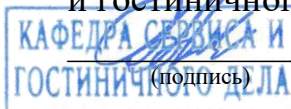
**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой сервиса
и гостиничного дела



Я.В. Дегтярева

« 22 » 02 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по учебной дисциплине**

Б1.В.07. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ

(шифр и наименование учебной дисциплины)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Менеджмент услуг

(наименование профиля подготовки)

Разработчик:

К.Э.Н., доцент

(должность)



(подпись)

Е.В. Куценко

(ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «22» февраля 2024 г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

Паспорт

оценочных материалов по учебной дисциплине

Организация гостинично-ресторанных услуг

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр)
1	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Тема 6 Бронирование номеров и регистрация клиента. Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы	5
2	ПК-3 Способен планировать и организовывать работу подразделений предприятий и организаций в сфере услуг с учетом требований действующего законодательства и нормативной базы объекта управления	Тема 5. Структура гостиничных предприятий Тема 6 Бронирование номеров и регистрация клиента. Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле. Тема 8. Организация гостиничного номера и его обслуживание Тема 9. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 10. Виды предприятий питания и их классификация. Торгово-производственная структура предприятия Тема 11. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях питания. Материально-техническая база процесса обслуживания. Тема 12. Организация предоставления услуг питания в отеле. Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы	5
3	ПК-8 Способен организовывать предпринимательскую деятельность предприятия	Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства. Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения. Тема 3. Специализация гостиниц Тема 4. Международные гостиничные сети.	5
4	ПК-10.Способен предоставлять и продвигать сервисный продукт с использованием современных технологий	Тема 6 Бронирование номеров и регистрация клиента. Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле. Тема 8. Организация гостиничного номера и	5

		его обслуживание Тема 9. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 12. Организация предоставления услуг питания в отеле. Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы	
--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИДК-1 _{УК-9} Позволяет на основе совокупности ценностей, потребностей, мотивов, адекватных целям и задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на выполнение определенных профессиональных действий. ИДК-2 _{УК-9} Способен использовать теоретические знания в социальной деятельности. ИДК-3 _{УК-9} Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом (в т.ч. с лицами с ОВЗ).	Тема 6 Бронирование номеров и регистрация клиента. Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы	Тест
2	ПК-3 Способен планировать и организовывать работу подразделений предприятий и организаций в сфере услуг с учетом требований действующего законодательства и нормативной базы объекта управления	ИДК-1 _{ПК-3} Планирует работу подразделения на основе стратегических, тактических и оперативных планов с учетом корпоративной стратегии предприятия (организации) услуг. ИДК-2 _{ПК-2} Осуществляет управление персоналом структурного подразделения, применяет систему мотивации сотрудников. ИДК-3 _{ПК-2} Обосновывает количественные и качественные требования к ресурсам, необходимым для решения	Тема 5. Структура гостиничных предприятий Тема 6 Бронирование номеров и регистрация клиента. Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле. Тема 8. Организация гостиничного номера и его обслуживание Тема 9. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 10. Виды	Тест, доклад

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
		поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования.	предприятий питания и их классификация. Торгово-производственная структура предприятия Тема 11. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях питания. Материально-техническая база процесса обслуживания. Тема 12. Организация предоставления услуг питания в отеле. Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы	
3	ПК-8 Способен организовывать предпринимательскую деятельность предприятия	ИДК-1 _{ПК-8} Выявляет предпринимательские возможности в условиях изменения факторов внешней среды, владеет навыками выдвижения, обоснования и реализации бизнес-идей. ИДК-2 _{ПК-8} Формирует операционную систему предприятия и обеспечивает ее результативное функционирование на основе инструментария операционного менеджмента. ИДК-3 _{ПК-8} Использует современные методы анализа и реорганизации бизнес-процессов в предприятии. ИДК-4 _{ПК-8} Соблюдает этику делового общения.	Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства. Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения. Тема 3. Специализация гостиниц Тема 4. Международные гостиничные сети.	Тест, доклад
4	ПК-10.Способен предоставлять и продвигать сервисный продукт с использованием современных	ИДК-1 _{ПК-10} Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2 _{ПК-10} Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе	Тема 6 Бронирование номеров и регистрация клиента. Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле. Тема 8. Организация	Тест

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
	технологий	современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3ПК-10 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4ПК-10 Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.	гостиничного номера и его обслуживание Тема 9. Обеспечение безопасности в гостинице Тема 12. Организация предоставления услуг питания в отеле. Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы	Тест

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу тест

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
1	Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %)
0,5	Тест выполнен на среднем уровне (правильные ответы даны на 70-89 %)
0,25	Тест выполнен на низком уровне (правильные ответы даны на 51-69 %)
0	Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее, чем на 50 %)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу доклад

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
2	Доклад представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
1	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
0,5	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 40 баллов. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену составляет 20 баллов.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала учебной дисциплины.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью собеседования, написания контрольных работ, докладов, тестов.

Выполненный доклад предполагает выступление перед аудиторией, подкрепленное презентацией с использованием мультимедийных средств.

Одним из признаков высокого качества доклада при проведении анализа и обосновании предложенных мероприятий является применение прикладных компьютерных программ.

Тестирование по темам смысловых модулей может проводиться в компьютерных классах с помощью программы «Тесты» согласно графика проведения текущего модульного контроля.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

При проведении экзамена экзаменатор должен иметь пакет экзаменационных материалов (программа и билеты), рецензию, рабочую программу учебной дисциплины, бланки формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся. Начинается экзамен с вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения экзамена, правила поведения обучающихся на экзамене.

Билет состоит из 6 вопросов: два теоретических задания, задания на определение терминологии и знание классификации, тестового задания по смысловым модулям курса и творческого задания в области туризма.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов. Обычно – в пределах 30 минут. В аудитории, где проводится экзамен, должны находиться только те обучающиеся, которые готовятся к ответу.

В результате экзамена обучающийся может набрать 60 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам.

Относительно распределения баллов на итоговом контроле оценки знаний, умений и навыков обучающихся по результатам выполнения заданий используется следующая шкала оценивания:

46-60 баллов выставляется в случае полного качественного выполнения всех заданий или при наличии одной или двух незначительных ошибок в вычислении, решение четкое и обоснованное, использования творческих подходов;

36-45 баллов выставляется тогда, когда обучающийся показал способность к применению изученного материала к решению задач; объяснения и обоснования полностью соответствуют требованиям программы дисциплины, но являются недостаточными; четкое оформление решения задач; решение содержит одну или две несущественные ошибки;

20-35 баллов выставляется, если обучающийся овладел навыками решения стандартных задач, умением проводить аналитические расчеты, но решение задач содержит большое количество существенных ошибок;

0-19 баллов выставляется в случае, когда ни одно из заданий не выполнено или их решение содержит очень большое количество существенных ошибок; обучающийся не показал владение теоретическими знаниями и приемами решения задач.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

Текущее тестирование и самостоятельная работа													Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловый модуль № 1				Смысловый модуль № 2					Смысловый модуль № 3						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	40	60	100
3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3			

T1...T13 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации