

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 02.03.2025 14:36:07  
Уникальный программный идентификатор:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

о Тур(6) 24

**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

(подпись)

« 22 » \_\_\_\_\_ 02 \_\_\_\_\_ 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

по учебной дисциплине

**Б1.О.21 ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

\_\_\_\_\_ (шифр и наименование учебной дисциплины, практики)

**43.03.02 Туризм**

\_\_\_\_\_ (код и наименование направления подготовки)

\_\_\_\_\_ (наименование профиля подготовки; при отсутствии ставится прочерк)

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 гостиничного хозяйства

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-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Тема 1. История развития мирового гостиничного хозяйства Тема 2. Гостеприимство. Типология средств размещения	6
2	ПКО-2. Владение теоретико-методологическими основами проектирования, готовностью применения основных методов проектирования в туризме	Тема 3. Классификация средств размещения и требования к ним Тема 4. Гостиницы в системе клубного отдыха. Таймшер	6
3	ПКО-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Тема 5. Структура гостиничного предприятия Тема 6. Организация нежилых помещений предприятия гостиничного хозяйства Тема 7. Организация уборочных работ	6
4	ПК-1. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Тема 8. Услуги сферы Гостеприимства Тема 9. Услуги гостиничного хозяйства и технологический цикл обслуживания	6
5	ПК-2. Способен организовать эффективную работу туристской организации туристско-рекреационной сферы и его служб на основе действующего законодательства	Тема 7. Организация уборочных работ Тема 9. Услуги гостиничного хозяйства и технологический цикл обслуживания Тема 10. Особенности организации услуг питания	6
6	ПК-7. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	Тема 10. Особенности организации услуг питания	6

## 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-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК-1 <sub>УК-2</sub> Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта. ИДК-2 <sub>УК-2</sub> Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. ИДК-3 <sub>УК-2</sub> Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач. ИДК-4 <sub>УК-2</sub> В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы. ИДК-5 <sub>УК-2</sub> Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.	Тема 1. История развития мирового гостиничного хозяйства Тема 2. Гостеприимство. Типология средств размещения	Собеседование  ТМК1
2	ПКО-2. Владение теоретико-методологическими основами проектирования, готовностью применения основных методов проектирования в туризме	ИДК-1 <sub>ПКО-2</sub> Использует методы и технологии проектирования деятельности туристской организации. ИДК-2 <sub>ПКО-2</sub> Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта ИДК-3 <sub>ПКО-2</sub> Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность туристско-рекреационного проектирования. ИДК-4 <sub>ПКО-2</sub> Формирует идею проекта, организует проектную деятельность	Тема 3. Классификация средств размещения и требования к ним Тема 4. Гостиницы в системе клубного отдыха. Таймшер	Контрольная работа
3	ПКО-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей при применении клиенториентированного	ИДК-1 <sub>ПКО-4</sub> Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ИДК-2 <sub>ПКО-4</sub> Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.	Тема 5. Структура гостиничного предприятия Тема 6. Организация нежилых групп помещений предприятия гостиничного хозяйства	ТМК 2 Собеседование

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
	нных технологий	ИДК-3ПК-4. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ИДК-4ПК-4 Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).	Тема 7. Организация уборочных работ	
4	ПК-1. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта соответствии требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ИДК-1ПК-1 Осуществляет сбор, анализ и хранение данных. ИДК-2ПК-1 Разрабатывает туристский продукт в соответствии с требованиями потребителя. ИДК-3ПК-1 Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности туристской организации в предпочтений потребителя. ИДК-4ПК-1 Организует составление и своевременное представление установленной бухгалтерского учета и финансовой отчетности; ИДК-5ПК-1 Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг	Тема 8. Услуги сферы Гостеприимства Тема 9. Услуги гостиничного хозяйства и технологический цикл обслуживания	Тест  ТМК 3
5	ПК-2. Способен организовать эффективную работу туристской организации туристско-рекреационной сферы и его служб на основе действующего законодательства	ИДК-1ПК-2 Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристской организации и его подразделений. ИДК-2ПК-2 Обеспечивает работу и взаимодействие со структурных подразделений туристской организации, направленность их деятельности на обеспечение качества формируемых и реализуемых туристских продуктов. ИДК-3ПК-2 Осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых	Тема 7. Организация уборочных работ Тема 9. Услуги гостиничного хозяйства и технологический цикл обслуживания Тема 10. Особенности организации услуг питания	Доклад



№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
		условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.		

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 **собеседование**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
1	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
0,5	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.

	Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
0,25	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов >50%)
0	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <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.)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **контрольная работа**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
3	Работа выполнена на высоком уровне (тема раскрыта полностью, студент свободно владеет основными понятиями и теоретическими знаниями)
2	Работа выполнена на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
1	Работа выполнена на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0	Работа выполнена на низком уровне либо не выполнена.

## 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	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам учебной дисциплины
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме, разделу или учебной дисциплине.	Темы контрольных работ
4	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.

Собеседование (устный опрос) осуществляется по лекционному материалу и материалу для самостоятельного изучения обучающимся. Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Контрольная работа направлена на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных аналитических умений обучающихся.

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 в баллах	Итого вый контроль (экзамен)	Сумма (в баллах)
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль № 3					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10			
3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	40	60	100

Примечание. T1, T2, ... T10 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

<b>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</b>	<b>По государственной шкале</b>	<b>Определение</b>
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