

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП

К.М.02.03
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Дисциплины
(модуля)**

Организация обслуживания и размещения туристов

Разработчик(и)

Игнатенко М. В.
Должность – доцент
Ученая степень – к.п.н.
Звание – доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		Знать	Уметь	Владеть		
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Современные тренды в организации обслуживания и гостиничного бизнеса	Обосновывать выбор гостиничного предприятия и набор услуг для формирования турпродукта	Навыками эффективного делового общения с потребителями (туристами) с учетом задач обслуживания и сложившейся ситуации взаимодействия с клиентом	Доклады, презентация, кейс-задание, терминологический диктант	Зачет
ПК-5	Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	Принципы и правила обслуживания потребителей (туристов) в средствах размещения	Использовать электронные сервисы для бронирования отелей	Навыками оценки качества услуг гостиничного предприятия	Доклады, презентация, кейс-задание, бланочный тест	Зачет

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Терминологический диктант

Гостиница и иное средство размещения - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

Бронирование - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

Исполнитель - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

Малое средство размещения - гостиница с номерным фондом не более 50 номеров;

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Расчетный час - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

Цена номера (места в номере) - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

Коллективное средство размещения – любая организация, предоставляющая туристам место для ночевки в приспособленном для данных целей помещении, отличительной особенностью которой является число номеров, определенное стандартами каждой страны индивидуально;

Хостел - экономичное средство размещения, предназначенное для временного проживания, преимущественно для малобюджетного туризма, имеющее номера/комнаты различной вместимости и санузлы, как правило, за пределами номера/комнаты, а также помещения (зоны, места) для общения гостей.

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
<i>Хорошо</i>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.

Неудовлетворительно	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.
----------------------------	---

3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

1. Совокупность установленных производителем и/или санкционированных государством норм и правил, соблюдение которых обеспечивает безопасность жизни и здоровья, сохранение имущественных интересов и моральных ценностей человека

- а. (!) права потребителей
- б. модель организации производства услуги
- в. гарантии предоставления услуги
- г. принципы системы качества

2. Ресурсы улучшения туристского продукта

- а. (!) Устойчивая обратная связь с потребителем
- б. (!) Конкуренция
- в. (!) Повышение квалификации сотрудников
- г. Устойчивый спрос на турпродукт
- д. Получение авторского свидетельства на турпродукт

3. При формировании сегментов продаж необходимо учитывать, что в современном обществе

- а. (!) нет однозначной связи между стилем жизни и выбором туристского продукта
- б. (!) в индустрии досуга растет конкуренция между смежными отраслями
- в. клиенты интересуются только брендовыми маршрутами
- г. дорогие турпродукты продать входят в состав очень узкой целевой группы

4. Программа, обеспечивающая для туроператора приверженность клиентов и повторные покупки

- а. программа диверсификации
- б. (!) программа лояльности
- в. программа продвижения
- г. программа развития

5. В работе туроператора приоритетным правовым документом следует считать

- а. международную конвенцию по контракту на путешествие (1970 г.)
- б. (!) закон РФ «О защите прав потребителей» (1992 г.)
- в. международные стандарты качества (в сфере туризма)
- г. закон РФ «Об основах туристской деятельности» (1996 г.)

6. Метод реализации потребителям организационных мероприятий в процессе предоставления гостиничных услуг (гостиничного продукта) и его разновидности

- а. технология продвижения туристских услуг
- б. система организации работы туроператора

- в. (!) форма обслуживания туриста

7. Заключение договора на условиях комитмента с туроператором предполагает покупку:

- а. (!) «жесткого» блока мест в отеле;
- б. «мягких» условий бронирования мест в отеле;
- в. дополнительные условия при бронировании мест в отеле;
- г. право моментального бронирования

8. Размещение на борту воздушного судна с комплексом гостиничных услуг

- а. ботель;
- б. флайтель;
- в. мотель
- г. ролтель

9. Время выезда из отеля:

- а. чек-ин;
- б. (!) чек-аут;
- в. чек-пойнт.

10. Номер с гостевой комнатой и отдельной спальней

- а. SNGL
- б. DBL
- в. STD
- г. (!) BDRM

Вопросы к зачету

1. История, факторы становления и развития гостиничной индустрии.
2. Содержание, проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса.
3. Стратегии развития бизнеса в индустрии гостеприимства.
4. Международные гостиничные ассоциации.
5. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
6. История и современные тенденции развития гостиничных цепей.
7. Государственное регулирование гостиничной деятельности в РФ.
8. Свидетельство о присвоении гостинице категории.
9. Организация сезонного кемпинга.
10. Гостевые дома и турбазы на удаленных маршрутах.
11. Рынок хостелов в России и мире.
12. Функционально-организационная структура гостиничного предприятия.
13. Характеристика номерного фонда гостиничных предприятий.
14. Назначение и использование нежилых помещений отеля.
15. Особенности работы контактных и неконтактных службы гостиницы.
16. Служба приема и размещения.
17. Служба консьержей.
18. Служба горничных.
19. Служба безопасности гостиницы.
20. Стандарты и регламенты служб отеля.
21. Организационная структура малой гостиницы.
22. Гостиничная услуга: виды, специфика, составляющие элементы.
23. Технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
24. Сопутствующие услуги отеля.

25. Организация питания в отеле.
26. Бизнес-услуги отеля.
27. Автоматизация в гостиничном бизнесе.
28. Гостиничный продукт – комплексный подход к проектированию и продвижению.
29. Партнерство с сервисами-консолидаторами услуг размещений.
30. Политика ценообразования на услуги гостиничного предприятия.
31. Управление стоимостью гостиничного продукта на этапах его жизненного цикла.
32. Понятие «цикл обслуживания».
33. Операционный процесс обслуживания.
34. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
35. Порядок регистрации и размещения гостей.
36. Особенности регистрации туристских групп.
37. Особенности регистрации иностранных гостей.
38. Технологические и этикетные нормы обслуживания во время проживания.
39. Обслуживание маломобильных гостей отеля.
40. Организация выезда клиента.
41. Международные и национальные стандарты обслуживания в гостиницах и других средствах размещения.
42. «Спираль качества» в гостиничном менеджменте.
43. Профессиональные стандарты гостиничной индустрии.
44. Нормирование численности персонала отеля.
45. Деловой этикет и дресс-код отеля.
46. Корпоративные программы обучения сотрудников.
47. Планирование и контроль работы контактного и неконтактного персонала.
48. Разработка корпоративных регламентов гостиничного предприятия.
49. Сертификация средств размещения: цели, порядок.
50. Преимущество сертифицированных услуг на рынке отельного бизнеса.

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с экзаменом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не зачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

Комплект заданий диагностической работы

Компетенция	УК-3 ПК-5
Вариант 1	Кейс-задание «Рекламный тур в отель». Ситуация: Турфирма «Фламинго» получила приглашение в рекламный тур, в котором будут представлены курортные отели Краснодарского края. Директор турфирмы направляет в рекламный тур двух менеджеров. Задание: составьте чек-лист для оценки отелей, составьте рекомендации менеджеру для его заполнения.