



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)  
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института/Школы

---

Е.Б.Гаффорова

«21» января 2021

СБОРНИК  
ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
*по образовательной программе*  
*направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело*  
*магистерская программа*  
*«Международное гостеприимство»*  
*Форма подготовки очная*

Владивосток  
2021

## Содержание

1. ФОС по дисциплине Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)
2. ФОС по дисциплине Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика
3. ФОС по дисциплине Рынок гостиничных услуг стран АТР
4. ФОС по дисциплине Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса
5. ФОС по дисциплине Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг
6. ФОС по дисциплине Методы исследования
7. ФОС по дисциплине Управление гостевым сервисом
8. ФОС по дисциплине Цифровой туризм и гостеприимство
9. ФОС по дисциплине Деловая коммуникация (Business Communication)
10. ФОС по дисциплине Управленческая экономика
11. ФОС по дисциплине Управление сотрудниками в инновационной экономике
12. ФОС по дисциплине Психология коммуникаций
13. ФОС по дисциплине Критическое и проектное мышление
14. ФОС по дисциплине Глобальная научная коммуникация
15. ФОС по дисциплине Управление продажами и доходностью гостиниц
16. ФОС по дисциплине Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства
17. ФОС по дисциплине Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства
18. ФОС по дисциплине Стандарты гостиничного сервиса
19. ФОС по дисциплине Индустрия СПА и курортов
20. ФОС по дисциплине Международный опыт управления отелями



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
Skills for Study in Economics and Management  
(Академические навыки в области экономики и менеджмента)  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
(Международное гостеприимство)  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Глобальная научная коммуникация».....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Глобальная научная коммуникация».....	6
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Глобальная научная коммуникация»....	11
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» .....	15
Приложение 1 (справочное) .....	16

**Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины / модуля  
«Skills for Study in Economics and Management»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Attending a conference	УК-4.1 УК-4.2	знает о жанрах устной и письменной коммуникации	ПЗ 1-2, собеседование (УО-1)	Отсутствует – нулевой рейтинг
			умеет составлять типовую деловую документацию	ПЗ 1-2, собеседование (УО-1)	Отсутствует – нулевой рейтинг
2	An international conference at your university	УК-5.1 УК-5.2	знает основы выстраивания логически правильных рассуждений	Деловые игры (ПР-10), Доклады / сообщения (УО-3), обсуждение писем (ПР-3)	Отсутствует – нулевой рейтинг
			умеет составить текст публичного выступления по результатам академической деятельности	Деловые игры (ПР-10), Доклады / сообщения (УО-3), обсуждение писем (ПР-3)	Отсутствует – нулевой рейтинг

3.	Developing presentation skills	УК-5.1	знает основы идеологических и ценностных систем, сформировавшихся в ходе исторического развития	Дискуссия (УО-4), Деловые игры (ПР-10), Презентации (ПЗ-9), обсуждения подготовленных выступлений	Отсутствует – нулевой рейтинг
		УК-5.2 УК-6.2	умеет формировать единое ценностное пространство корпоративной культуры	Дискуссия (УО-4), Деловые игры (ПР-10), Презентации (ПЗ-9), обсуждения подготовленных выступлений	Отсутствует – нулевой рейтинг
4	Academic publications	ОПК-6.1	знает основы межкультурного и межэтнического взаимодействия	Дискуссия (УО-4), составление научной статьи, обсуждение статей (ПР-3)	Отсутствует – нулевой рейтинг
		ОПК-6.2 ОПК-6.3	умеет определять и учитывать особенности поведения и мотивации людей различных социальных, этнических групп	Дискуссия (УО-4), составление научной статьи, обсуждение статей (ПР-3)	Отсутствует – нулевой рейтинг

5.	Grants	ОПК-6.2	знает бизнес концепции и методы исследования и моделирования развития предприятий	Доклад/сообщение (УО-1), дискуссия (УО-4), деловая игра (ПР-10)	Отсутствует – нулевой рейтинг
			умеет применить методы выбора концепций и методов исследования и моделирования развития предприятий	Доклад/сообщение (УО-1), дискуссия (УО-4), деловая игра (ПР-10)	Отсутствует – нулевой рейтинг
	Зачет / экзамен			-	Т

*Обозначения:*

*Большой буквой обозначен вид контролируемого задания УО- устный опрос, ПР – практическая работа, ПЗ – практическое задание, Т - тест*

## **I. Текущая аттестация по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### ***1. Вопросы для устного ответа (собеседования, колоквиума, доклада, сообщения, круглого стола, дискуссии):***

- 1 What type of conferences do you know?
- 2 What do you send to conference when you want to take part in it?
- 3 What is not included in the structure of scientific conference?
- 4 What kind of scientific conferences can there be?
- 5 What are the main presentation skills?
- 6 What is the best way of starting a presentation?
- 7 What are the criteria of a good presentation?
- 8 What is the right structure of a scientific article?
- 9 What to do if you are seeking funding for research in a particular area?
- 10 What are the resources for possible research funding?

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; ответы на дополнительные вопросы четкие, лаконичные	100 - 86
базовый	Студент дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи; рассказ недостаточно логичен с единичными	85-76



	ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя; ответы на дополнительные вопросы правильные, но недостаточно полные и четкие	
пороговый	Ответ неполный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции; допущены ошибки в раскрываемых понятиях; студент не может ответить на некоторую часть дополнительных вопросов	75-61
уровень не достигнут	Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, речь неграмотная; ответы на дополнительные вопросы неправильные	60-0

## 2. Примерные темы сообщений

1. Tell about your experience of participating in various conference events.

What presentation formats have you experience of using? Were you happy with the outcomes? Why? / Why not? How did you prepare? What happened on the actual day of the event? What lessons have you learned?

2. Prepare a short presentation about a topic you are interested in (e.g. your department, institution, research, a publication). Prepare no more than five slides for it.

3. Find (e.g. on YouTube) a presentation on a topic of interest to you and listen to it. Note down the main ideas. Prepare a summary of the presentation and present it to the class.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; демонстрирует умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.	100 - 86
базовый	Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; умением объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.	85-76
пороговый	Ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	75-61
уровень не достигнут	Ответ, отличающийся неглубоким раскрытием темы; несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.	60-0

### 3. Примерные темы творческого задания, группового задания

Цель(и): закрепление изученного материала в устной речи

Тема 1 Conferences

Требования к защите творческого задания, группового задания

Work in pairs. Produce a complete call for papers for the conference you have decided previously. Follow the steps below.

1 If appropriate, start a blog (see [www.blogger.com](http://www.blogger.com)) or use any other way of electronic communication to discuss your document.

2 Use the example in the book.

3 Send your document to your colleagues for peer evaluation.

4 Evaluate your colleagues' calls for papers. Use the checklist below:

a The aim and the theme are clear.

b Potential contributors can understand what they can submit, when and how to do it.

c Information about presentation formats is provided,

d It is clear who can be contacted if the participant has further questions.

5 If necessary, improve your document following the feedback you have received.

6 Submit your document to your teacher for assessment and feedback.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной работы по теме. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов задачи. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

#### 4. Деловая (ролевая) игра

1. Тема (проблема) Planning a conference

2. Концепция игры

Work in groups of five or six. Your university is going to host an international conference on using technology for teaching undergraduate courses. Hold a planning meeting. Follow the steps below.

1 Appoint a chairperson. Assign questions from the agenda to other members of the group.

2 Spend five minutes preparing for the meeting. Follow the instructions below. Use the language you learned.

Chairperson: Think about what you are going to say when opening the meeting. Learn the phrases you might need during the discussion. Be ready to sum up at the end what you have all agreed.

Participants: Prepare your suggestions. Be ready to respond to your colleagues' suggestions.

Use the phrases you learned.

3 Discuss each item on the agenda.

4 Listen to the chairperson summarising what has been agreed. If you disagree, politely offer your opinion.

3. Роли: chairperson, participants

4. Ожидаемый результат : отработка навыков устной иноязычной речи в заданных ситуациях делового общения с использованием активного лексического материала.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76

пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Не раскрыта структура и тема. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

## II. Промежуточная аттестация по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)»

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

### Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен / зачет)

#### Примерные вопросы теста:

Part I. Choose the correct word to complete the sentence:

- Submission of a \_\_\_\_\_ implies that the work described has not been published before.  
publication  
journal  
**manuscript**  
presentation
- Journal of Economic Growth requires a submission \_\_\_\_\_ of \$100.  
**fee**  
registration  
payment  
charge
- Cite \_\_\_\_\_ in the text by name and year in brackets.  
periodicals  
footnotes  
abstracts  
**references**

Part II. Choose the correct presentation format

1. The authors orally present the findings of the prepared paper or project. This presentation format typically allows 4-5 presentations of 15-20 minutes each, including time for questions. Ideally, the chair allocates time for questions and opens discussion following the presentations.
2. This presentation is held as a usually brief intensive educational program for a relatively small group of people that focuses especially on techniques and skills in a particular field.
3. This is the presentation of research information in the particular form so that conference participants could view it.
4. This is a form of academic discussion where participants agree on a specific topic to discuss and debate.
5. This is a live or virtual discussion on a specific topic amongst a selected group of people who share differing perspectives in front of a large audience.
6. This is a session of a conference which all participants are to attend.

a) Plenary session; b) Panel discussion; c) Workshop; d) Poster presentation; e) Paper presentation; f) Round-table discussion

Part III. Which section of an article is the following sentence taken from?

1 This paper aims to examine determinants of publication activity among doctorate holders employed in the academic sector in Russia.

A abstract    B literature review    C methods    D results

2 The total sample numbers 3,451 people, i.e. roughly 1% of all doctorate holders in Russia.

A abstract    B literature review    C methods    D results

3 This study has established that roughly 71% of respondents are primarily employed at a research organization, 21% are employed by two research organizations, 4% enjoy a position at a research organization only as their secondary employment and the remaining 4% hold jobs at three research organizations.

A abstract    B introduction    C methods    D results

Part IV.

Read the argument. Match the sentences with their functions.

1) Corporate Social Responsibility (CSR) can generate a positive reputation for a company leading to possibly more sales and growth. 2) According to Jones et al (2019), a corporation that invests in the environmental and ethical approaches of CSR will demonstrate to the public and the media that they are a responsible company. 3) Watson (2018) provides evidence that this improves

consumer sales as customers tend to support ethical green business practice thus improving profitability and encouraging growth. 4) For example, a yoghurt company called Yeo Valley has been investing in making its products organic, creating fully recyclable packaging and reducing its CO2 output. As a result, profits have doubled within the last two years providing the company with a range of opportunities to expand (Peterson, 2019). 5) Overall, the evidence seems to suggest that investing in CSR can improve brand image and productivity

A Reason 1

B Thesis

C Conclusion

D Reason 2

F Example

**Ключи (ответы) к тестам:**

Part II: 1e, 2 c, 3d, 4f, 5b, 6a

Part III: 1a, 2c, 3d

Part IV: 1b, 2a, 3d, 4f, 5c

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении	75-61

	программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0



**III. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Устный опрос</b>				
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	УО-2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	УО-3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	УО-4	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.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
<b>Письменные работы</b>				
1	ПР-1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	ПР-2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	ПР-3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы,	Тематика эссе

			обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
4	ПР-4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	ПР-5	Курсовая работа, курсовой проект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы курсовых работ/проектов, планы курсовых работ/проектов, методические рекомендации по написанию КР и КП
6	ПР-6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект заданий для лабораторных работ
7	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Разделы дисциплины
8	ПР-8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
9	ПР-9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	ПР-10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

11	ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	ПР-12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	ПР-11	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
14	ПР-12	Расчетно-графическая работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	ПР-13	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Технические средства				
1	ТС-1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретный материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика»

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика» .....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика» .....	5
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика».....	18
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика» .....	26
Приложение 1 (справочное) .....	Ошибка! Закладка не определена.

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	<p>Тема 1. Туризм как комплексный объект изучения</p> <p>Тема 7 Международный опыт и глобальные тенденции в сфере туризма</p>	ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знает как формулировать направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Умеет формулировать направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания</p>	ОУ 3 ПР11	
2	<p>Тема 2. Сфера туризма как туристская система.</p> <p>Тема 4. Культурно-развлекательные услуги в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 7 Международный опыт и глобальные тенденции в сфере туризма</p>	ОПК - 2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма	<p>Знает основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма</p> <p>Умеет использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма</p>	ОУ 3 ПР11	

3	Тема 3. Характеристика международного туристского и гостинично-ресторанного рынка Тема 5. Туризм и устойчивое развитие Тема 6. Туристская индустрия и организации	ОПК- 2.3 Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы туризма	Знает как реализуется стратегия деятельности организаций в сфере туризма Умеет осуществлять контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы туризма	ОУ 3 ПР11	
	Экзамен			-	ПР-1

\* Формы оценочных средств:

доклад, сообщение (УО-3)

кейс-задача (ПР-11);



## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика» проводится в форме контрольных мероприятий (доклады, сообщения, дискуссии, решение кейс-задач) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### **1. Примерные темы докладов и сообщений (ОУ-3)**

Цель: сформировать у обучающихся представления и знания о различных аспектах, методах и механизмов формирования экономики впечатлений на основе опыта России и зарубежных стран.

#### **Тема 1 Международный опыт и глобальные тенденции в сфере туризма**

1. доступный туризм, на какие аспекты туризма должны распространяться принципы доступности.
2. новые технологии в сфере туризма
3. электронный туризм и мобильный туризм
4. причины появления виртуальных экскурсий и путешествий, какова перспектива их развития
5. основные тенденции и перспективы развития туризма

#### **Тема 2 Устойчивое развитие в туризме**

1. исторические предпосылки возникновения концепции устойчивого развития и дайте разъяснение самой концепции и ее основных принципов.
3. В чем особенности перехода Российской Федерации на путь устойчивого развития.
4. Что понимается под устойчивым развитием туризма, охарактеризуйте принципы устойчивого развития туризма.
5. Охарактеризуйте систему экологического менеджмента с позиции устойчивого развития туризма.
6. Что понимается под индикаторами устойчивого развития туризма

#### **Тема 3 Современный рынок труда в туризме и его прогнозы**

1. Каковы тенденции развития туристского образования в современных условиях

2. Какая система контроля качества туристского образования признается во всем мире. Приведите примеры стран и школ, программы которых отмечены такими сертификатами качества.
3. Каковы современные принципы в развитии концепции туристского образования.

### **Требования к представлению материалов:**

Доклад/ сообщение на выбранную тематику сопровождается презентацией в Power Point. Доклад/ сообщение должен быть написан каждым студентом самостоятельно.

В течение курса студент подготавливает и выступает с тремя докладами по предложенным темам.

*Определение источников информации.* Студент самостоятельно подбирает источники информации, соответствующие теме доклада. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой.

*Оглавление* должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

*Структура.* По своей структуре доклад должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (7-10 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке работы, но и иные, которые были изучены им при написании работы.

Для подготовки устных сообщений или презентаций желательны иллюстративные (фото- и видео-) материалы, статистические диаграммы и таблицы.

#### *Общие требования к презентации:*

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый слайд – это титульный слайд, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора.

Для оформления презентации студент может использовать фирменный стиль университета.

#### ***Ключи (ответы) на вопросы для собеседования, доклада, сообщения, сопровождаемых презентацией:***

Шкала оценки доклада, сообщения (сопровожаемыми презентацией в РР):

	<b>Дескрипторы</b>	<b>Минимальный ответ</b> <b>2</b>	<b>Изложенный раскрытый ответ</b> <b>3</b>	<b>Законченный полный ответ</b> <b>4</b>	<b>Образцовый ответ</b> <b>5</b>	<b>Оценка</b>
1	Соответствие содержания выбранной теме	Содержание не соответствует заявленной теме.  Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Содержание не в полной мере соответствует заявленной теме.  Проблема раскрыта не полностью, выводы не сделаны, или не обоснованы	Содержание соответствует заявленной теме.  Проблема раскрыта, проведен анализ проблемы. Не все выводы сделаны или обоснованы	Содержание соответствует заявленной теме.  Проблема полностью раскрыта, проведен анализ проблемы. выводы обоснованы.	
2	Четкость структуры работы  Количество слайдов в презентации (не менее 10)	Информация логически не связана, Количество слайдов 5-6	Представляемая информация не систематизирована.  Количество слайдов 7-8	Представляемая информация систематизирована.  Количество слайдов 9-10	Представляемая информация систематизирована, последовательна, логически связана.  Количество слайдов более 10	
3	Корректность выбора научной литературы,  Корректность оформления в презентации ссылок.	Список источников литературы не представлен  Ссылки не оформлены	Список литературы представлен 3-4 источниками  Ссылки не оформлены	Список литературы представлен 5-6 источниками  Ссылки оформлены не на все источники,	В список литературы представлено 7 и более источников  Ссылки оформлены на все источники,	
4	Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Ответы только на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
	<b>ИТОГОВАЯ</b>					

ОЦЕНКА					
--------	--	--	--	--	--

По результатам проверки доклада и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов (из максимально возможных 20), которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
Повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области.	17 – 20  (от 86 до 100% от максимально возможной оценки)
Базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	15-17 баллов  (от 76 до 85% от максимально возможной оценки)
Пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме.	12-15 баллов  (от 61 до 75% от максимально возможной оценки)
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая теме.	0-12 баллов  (менее 60% от максимально возможных баллов)

## 2 Кейс-задачи

Задания:

### Кейс-задача 1: Исследование рынка культурных услуг в России

Исследование спроса на услуги сферы культуры в России за период с 1985 по 2000 гг. проводилось на основе статистического показателя посещаемости учреждений культуры (театров, музеев, библиотек). Данные посещаемости учреждений культуры сведены в табл. 1.

Таблица 1

Спрос на услуги сферы культуры в России

Орган. культ.	Потребление услуг организаций культуры, млн чел.								
	1985 г.	1990 г.	1994 г.	1995 г.	1996 г.	1997 г.	1998 г.	1999 г.	2000 г.
Театр	72,9	55,6	34,6	31,6	29,1	27,7	27,6	29,3	29,8
Музей	103,8	144	62,9	75,4	69	69,6	66,8	72,3	727
Библио-тека	115,6	87,4	62,9	62,8	62,3	61,9	60,2	60,5	61,1

Анализ посещаемости данных учреждений культуры показал, что посещение населением театров за период 1985–2000 гг. уменьшилось в 2,4 раза. При этом наблюдается интересная динамика: за период 1985–1996 гг. посещаемость сократилась в 2,5 раза, а за период 1996–2000 гг. уровень посещаемости практически не изменился. Сходная динамика наблюдается и в посещаемости библиотек: посещаемость населением библиотек упала за период с 1985–2000 гг. в 1,9 раза, при этом наибольшее сокращение посещаемости (в 1,8 раза) произошло 1985 по 1994 гг. Наблюдается также и общее снижение объема спроса на услуги музеев. За исследуемый период посещаемость музеев упала в 1,4 раза. Вместе с тем изменение уровня спроса на услуги музеев в разные периоды различно. С 1985 по 1990 гг. наблюдалось увеличение спроса в 1,4 раза, обусловленное возросшей активностью населения на рынке потребительских услуг в начале переходного периода. С 1990 по 1994 гг. имело место резкое снижение объема спроса на услуги музеев в 2,3 раза, связанное с ухудшением уровня жизни населения в стране. С 1994 по 2000 гг. объем спроса на услуги музеев колебался в незначительных пределах.

В то же время в ведущих мировых странах с середины 1980-х годов наблюдается устойчивый рост спроса на услуги сферы культуры. К 2000 г., по данным ООН, в западных странах удельный вес расходов на услуги музеев, театров, библиотек в общих расходах домашних хозяйств увеличился в 2,3 раза по сравнению с 1985 г. и достиг в США

10,4%, в Великобритании – 10,3%, Германии – 9,9%, Швеции и Норвегии – 9,1%, Италии – 8,9%, Франции – 8,4%.

Представляет интерес сравнение не только показателей спроса на услуги сферы культуры в динамике, но и анализ уровня спроса за рубежом и в России на определенную дату. Для сравнения использованы статистические данные посещаемости музеев и театров в России и ведущих мировых странах на 1 января 1999 г. (табл. 2).

Таблица 2

Уровень посещаемости музеев и театров за рубежом и в России на 1 января 1999 г.

Страны	Посещение музеев, на 1 чел. в год	Посещение театров, на 1 чел. в год	Общий показатель активности
Россия	0,5	0,3	0,8
США	1,3	1,6	2,9
Норвегия	1,9	2,5	4,4
Австрия	1,8	2,0	3,8
Канада	1,7	2,1	3,8
Германия	1,2	1,6	2,8
Италия	0,9	1,4	2,3

Результаты исследования показали, что Россия занимает промежуточное место среди зарубежных стран по объему предложения услуг музеев и театров, имея на своей территории 1979 музеев и 539 театров. Лидерами здесь выступают такие страны, как Германия, США и Италия. Однако при сравнении относительных показателей, например количества музеев, театров на одного человека, на единицу территории, Россия отличается самым низким уровнем предложения услуг музеев и театров. Кроме того, российская сфера культуры отличается несоответствием объемов спроса и предложения услуг организаций культуры. Так, сокращение спроса на услуги музеев и театров за 1985–2000 гг. (в 1,9 раза) в полтора раза превышало снижение объема предложения (1,3 раза), что создало диспропорции на рынке – избыток предложения при недостаточном объеме спроса. В результате российский рынок культурных услуг характеризовался неравновесным состоянием. В то же время в ведущих мировых странах наблюдались тенденции равномерного увеличения объемов спроса (в 2,3 раза) и предложения (в 2,2 раза) услуг организаций культуры.

На уровне учреждений культуры в России также произошли существенные изменения за исследуемый период. Средняя нагрузка посещаемости музея сократилась с 107,7 тыс. чел. в 1985 г. до 36,4 тыс. чел. в 2000 г., т.е. почти в 3 раза, а средняя нагрузка посещаемости театра уменьшилась почти в 4 раза (табл. 3) Это вызвано, с одной стороны, снижением спроса на услуги музеев и театров и, с другой стороны, ростом числа данных организаций культуры.

Таблица 3

### Средняя нагрузка посещаемости учреждений культуры

Учреждение культуры	Средняя нагрузка посещаемости учреждений культуры, тыс. чел.								
	1985 г.	1990 г.	1994 г.	1995 г.	1996 г.	1997 г.	1998 г.	1999 г.	2000 г.
Театр	215,7	145,5	75,2	67,2	59,5	54,7	52,8	54,7	55,1
Музей	107,7	109,5	40,4	43,7	38	37,2	34,4	36,5	36,4

#### Вопросы:

1. Какие факторы макросреды влияют на динамику спроса на услуги организаций культуры в России?

2. Какие маркетинговые предложения вы можете высказать для увеличения спроса услуг организаций культуры? Должна ли индустрия гостеприимства и туризма помогать организациям культуры и каким образом?

3. Какие другие неприбыльные предприятия культурного назначения оказывают услуги туристам? Выскажите свое мнение о способах, при помощи которых индустрия гостеприимства могла бы оказаться для них полезной.

#### Кейс – задача 2

##### Развитие туристского бизнеса на примере Швейцарии

Швейцария разделена на 12 туристских регионов, рамки которых не всегда совпадают с границами кантонов.

Какое место для туристов считается самым привлекательным? Анализ показывает, что бесспорным лидером является Граубюнден. Количество мест размещения составляет примерно 15% от общего количества. Менее привлекателен для туристов регион Фрибург–Невшатель–Юра. Здесь меньше всего комнат, кроватей и соответственно туристов и ночлегов.

Помимо разбивки на туристские регионы существует деление на горные курорты, озерный край и крупные города. К горным курортам относятся местности, которые находятся выше 1000 м над уровнем моря. Большие прибрежные города типа Женевы, Лозанны, Цюриха, а также Базеля и Берна входят в категорию «крупные города».

В 1998 г. поступления от туризма в Швейцарии составили 11,6 млрд долл. (табл.

15), 56% из них – доходы от иностранного туризма, а это 3% от совокупного национального продукта данной страны.

**Таблица 1 Динамика дохода от туризма в Швейцарии, млрд долл.**

Вид туризма	1987 г.	1992 г.	1997 г.	1998 г.
Внутренний	3,8	4,9	5,2	5,1
Иностранный	5,0	6,6	6,6	6,5
Итого	8,8	11,5	11,8	11,6

Удельный вес доходов от туризма в совокупном национальном продукте Швейцарии по годам (в %): 1987 г. – 5,9; 1992 г. – 5,8; 1997 г. – 5,5; 1998 г. – 5,3.

Экспорт туристских услуг (т.е. доходы от обслуживания зарубежных гостей) дает 7% доходов от швейцарского экспорта. Интересно, что по объему экспортных доходов туризм опережает не только текстильную промышленность, но и часовую (табл. 16).

В свою очередь, согласно туристскому балансу платежей, швейцарцы потратили за границей в 1998 г. 5,98 млрд долл. В табл. 17 приведены данные по доходам/расходам по направлениям, согласно которым большая часть доходов (3,85 млрд долл.) получена по статье «деловые поездки и отдых», 1,2 млрд долл. – от экскурсионного и транзитного туризма.

Таблица 16

**Таблица 2- Доход от экспорта товаров и услуг, млрд долл.**

Вид экспорта	1987 г.	1992 г.	1997 г.	1998 г.
Металлообработка и машиностроение	17,8	21,8	26,3	27,4
Химическая промышленность	8,4	12,2	17,0	18,0
Туризм	5,0	6,6	6,6	6,5
Часовая промышленность	2,4	4,2	4,7	4,8
Текстильная промышленность	2,4	2,6	2,2	2,3

Без учета доходов от вывоза капитала и рабочей силы за границу.

Таблица 3 - Доходы/расходы по направлениям, млрд долл.

Направления	1992 г.	1997 г.	1998 г.	1992 г.	1997 г.	1998 г.	1992 г.	1997 г.	1998 г.
Деловые поездки	3,74	3,85	3,85	4,94	4,14	5,06	0,46	-0,29	-0,41



Экскурсии	1,26	1,26	1,20	0,63	0,57	0,63	0,63	0,69	0,57
Прочие виды туризма	0,28	0,28	0,28	0,23	0,28	0,28	0,05	0	0
Доход пригранижителем	0,46	0,40	0,40	0	0	0	0,46	0,40	0,40
<b>Итого</b>	<b>6,6</b>	<b>6,59</b>	<b>6,50</b>	<b>5,00</b>	<b>5,79</b>	<b>5,97</b>	<b>1,6</b>	<b>0,80</b>	<b>0,56</b>

Более 80% всех расходов иностранных туристов в 1998 г. приходилось на оплату отеля (это около 3,2 млрд долл.).

Менее всех денег истратили туристы, выбравшие для ночлега молодежные общежития (хостели) и основательно на этом сэкономившие. За ними следуют остановившиеся в лагерях и разместившиеся группой. Таким образом, прослеживается прямая зависимость: чем лучше и дороже условия для ночлега выбирает человек, тем больше он склонен израсходовать денег на другие надобности.

Расходы среднестатистического зарубежного туриста за одни сутки составили: ночлег с питанием дороже всего в отеле (123 долл.), дешевле всего – в лагере (20 долл.).

Помимо расходов на питание и жилье туристы тратят средства на развлечения, транспорт, покупки и т.д., т.е. на все, что включает статья «Прочие расходы». Данные показывают, что прочие расходы обычно весьма близки к величине затрат на питание и зависят от варианта размещения. Так, при размещении в отеле средние затраты на питание равняются 40 долл., а прочие расходы – около 50. В апартаментах – соответственно 15 и 13 долл., а в хостелях – 10 и 6 долл. Так что сутки проживания в швейцарской гостинице в среднем обходятся в 170 долл., в апартаментах – 43, в лагерях и хостелях – 31–32 долл.

Структура прочих расходов разнообразна. Например, туристы передвигаются на своих или арендованных машинах, в связи с этим в 1998 г. было истрачено 340 млн долл. только на бензин. Второе место по расходам занимают различные сладости (конфеты, шоколад, мороженое и пр.) – 165 млн долл., затем табачные изделия – 108 млн долл. Затем по убывающей идут траты на изделия народных промыслов, сувениры и открытки (65,6 млн долл.). Расходы на такси составили 48,5 млн долл. И замыкают перечень расходы на прогулки по многочисленным швейцарским озерам и осмотр достопримечательностей (по 13 млн долл. на то и другое). Сумма получается внушительная – более 753 млн долл. В табл. 18 приведены данные по структуре расходов туристов в зависимости от категории отеля.

Таблица 18 Структура расходов туристов в зависимости от категории отеля, %

Виды расходов	Категория отеля			
	* и **	***	****	*****
Еда и напитки	69,1	58,3	49,5	42,1

Размещение	28,3	38,1	45,4	50,3
Прочее	2,6	3,6	5,1	7,6

Непосредственно в туристском бизнесе Швейцарии работает около 208 тыс. человек, т.е. каждый одиннадцатый из общего числа занятых, причем в горных местностях это число еще выше. Еще 92 тыс. так или иначе связаны с туризмом, так что общая численность занятых в швейцарском туризме составляет порядка 300 тыс. человек.

Подавляющее большинство (80%) занято в службах размещения и ресторанном деле. Чтобы заполнить все вакансии, в туристский бизнес привлекают иностранцев. Так, в 1998 г. в службах размещения и ресторанах их удельный вес достиг 43%.

Вывод напрашивается сам собой: туризм – крупная отрасль, дающая работу немалому количеству людей. Для сравнения: в такой важной, основополагающей отрасли, как строительство, в 1998 г. было занято 297 тыс. человек, иностранцы составили 31%.

Гостиничная индустрия является флагманом швейцарского туризма. С 1912 г. по настоящее время количество кроватей в отелях страны увеличилось незначительно. В 1998 г. в Швейцарии насчитывалось 5,9 тыс. отелей с 259,4 тыс. кроватей. В 1997 г. в том же количестве гостиниц размещалось на 1,7 тыс. кроватей больше. Это говорит о том, что условия проживания стали более комфортными. В Швейцарии предпочитают маленькие и уютные отели. Так, гостиницы с числом кроватей до 50 составляют 74,5% от общего их количества.

С другой стороны, отели небольшого размера (до 50 комнат) преобладают в гостиничной индустрии страны (89,5%), до 20 комнат – 6,4%.

Значительная часть номеров в отелях оборудована всем необходимым для удобства гостей. Однако, как ни странно, есть в Швейцарии комнаты не только без ванны или душа (13,3%), но и без водопровода вообще (1,6% от общего количества). И на эти комнаты есть спрос, причем достаточно устойчивый.

Зато в каждом восьмом отеле стоимость ночлега не превышает 30 долл. (это устраивает почти 10% швейцарцев). Ночлег от 30 до 60 долл. приемлем для большинства швейцарцев (41%), от 60 до 90 долл. – для 28,3% швейцарцев. А вот зарубежные гости поступают иначе. Подавляющая часть иностранных туристов платит за ночлег более 90 долл. (37,6%), от 60 до 90 долл. желает платить 31,1%. Получается, что число готовых платить за ночлег более 90 долл. лишь немного превышает количество людей, платящих от 30 до 60 долл.

В 1998 г. доля койко-мест в отелях горных курортов составила 35% от их общего количества, озерного края – 21%, крупных городов – 14%. Остальные 30% приходятся на прочие места. Структура ночлегов такова: на горных курортах их было 39%, в озерном крае – 22%, в крупных городах – 17%, в прочих местах – 22%. Итак, по посещаемости туриста-ми горные курорты доминируют над остальными местами. Однако следует отметить, что горные курорты Швейцарии заполнены на 45% местными жителями, в озерном крае отдыхает 40% швейцарцев, а в крупных городах – всего 21%.

В целом зарубежные туристы предпочитают отдыхать в Швейцарии по принципу: лучше хорошо, чем плохо, и лучше зимой, чем летом. Немалую роль в развитии туризма

играют зарубежные представительства Швейцарской национальной туристской корпорации. Статистика показывает, что Швейцарию посещают в основном граждане Европы (74%), американцы (с обоих континентов) – около 13%, туристы из Азии – 10%, остальные 3% – это граждане Африки, Австралии, Океании и прочих стран. Бесспорным лидером среди государств-поставщиков туристов является Германия. В 1998 г. граждане ФРГ ночевали в Швейцарии 14,2 млн раз, что составляет 44% от общих ночлегов иностранных туристов. Данные показывают, что немцы более предпочитают зимнюю Швейцарию, чем летнюю. Курорты Швейцарии пользуются популярностью у скандинавов, что подтверждает тенденцию, отмеченную выше, европейцы предпочитают путешествовать внутри Европы. Что касается Российской Федерации, то отдельной «строчкой» она не представлена и входит в число «прочих стран», которые все вместе по количеству ночлегов (2,3 млн) чуть опережают Великобританию (2,2 млн). Такова ситуация в одном из европейских государств. Следует отметить, что внутри Европейского союза вопросы по унификации требований к услугам во многом решены. Европа в этом плане является флагманом на мировом рынке. В целом в мире ситуация несколько иная. Мировое сообщество не может прийти к консенсусу по вопросам мировой торговли. Намеченная на январь 2000 г. сессия Всемирной торговой организации (ВТО) была перенесена, так как стороны на предварительных встречах не нашли «общего языка», а торговля услугами с 2000 г. входит в компетенцию Всемирной торговой организации в рамках Генерального соглашения по торговле услугами (ГАТС). В рамках ГАТС переговоры по унификации требований к туристским и гостиничным услугам продолжаются до сих пор (решение по созданию ГАТС было принято в 1986 г. на Уругвайском раунде Генерального соглашения по тарифам и торговле (ГАТТ), ныне преобразованного во ВТО).

Ситуация на российском рынке свидетельствует о тяжелом положении в туристской отрасли, поскольку:

1. Идет активное наступление на российский туристский рынок (мы работаем на вывоз: вывоз – 15 млрд долл. США, ввоз – 1 млрд долл. США, т.е. соотношение 15:1, в то время как оптимальное соотношение по рекомендациям ВТО:  $1+1=4$ . Формула  $1+1=4$  предполагает: на одного выезжающего из страны приходится один въезжающий в страну турист, при этом на это число ( $1+1$ ) приходится 4 туриста, путешествующих по стране (внутренний туризм). Сложившаяся ситуация в России складывается не в пользу внутреннего и въездного туризма:  $15+1=1$ ).

2. Возрастает количество иностранных фирм на российском рынке (из 4 тыс. фирм только 10% отечественных, т.е. 85–90% туристского рынка принадлежит иностранным фирмам). В итоге: капитал вывозится; нет возврата в виде налогов; людские ресурсы остаются за пределами туристской занятости; собственно российский туристский рынок не инвестируется.

3. Россия дотирует Запад и Восток. Все это происходит в силу того факта, что туризму в России не уделяется должного внимания со стороны государства, правительства и субъектов Российской Федерации. Незначительно это внимание и на уровне местных муниципальных органов самоуправления.

К вышесказанному хотелось бы добавить, что площадь, занимаемая Швейцарией, в 4 раза

меньше площади Приморского края.

### **Вопросы:**

1. Какова модель туристского бизнеса в Швейцарии? Какова структура доходов/расходов въездного/выездного туризма в Швейцарии?
2. Каково положение туристской отрасли в России?
3. Какова ситуация с туристской индустрией в Приморском крае? Предложите план развития туристского бизнеса в Приморье.

### **Методические указания к решению кейс-задачи**

Кейс-задача – это описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Кейс-задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на будущей профессиональной деятельности, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять.

### **Порядок сдачи кейс-задачи и ее оценивание**

Кейс-задача выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кейс-задачи учитывается степень изученности проблемы, содержание и аргументированность ответа.

По результатам проверки кейс-задач и их защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

### **Ключи (ответы) на кейс-задачу:**

#### **Шкала оценки кейс-задачи**

Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный раскрытый ответ	Законченный полный ответ	Образцовый ответ	Оценка
	2	3	4	5	
Ответ на вопрос 1	Нет ответов на вопросы, отсутствуют выводы	Ответы носят неразвернутый характер, выводы не	Ответы на вопросы полные и частично полные, Не все выводы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и	

		сделаны, или не обоснованы	сделан или обоснованы	пояснений, выводы полные, обоснованы.	
Ответ на вопрос 2	Нет ответов на вопросы	Ответы носит неразвернутый характер	Ответы на вопросы полные и частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Ответ на вопрос 3	Нет ответов на вопросы	Ответы носит неразвернутый характер	Ответы на вопросы полные и частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Представление	Информация логически не связана, отсутствуют профессиональные требования	Представляемая информация не систематизирована. Использован 1-2 профессиональный термин	Представляемая информация систематизирована. Использован 2-5 профессиональный термин	Представляемая информация систематизирована, последовательна, логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов	
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА					

По результатам проверки ответов на вопросы кейс-стади студенту выставляется определенное количество баллов (из максимально возможных 20), которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области.	17 – 20  (от 86 до 100% от максимально возможной оценки)
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	15-17 баллов  (от 76 до 85% от максимально возможной оценки)
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ	12-15 баллов

	основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме.	(от 61 до 75% от максимально возможной оценки)
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая теме.	0-12 баллов (менее 60% от максимально возможных баллов)

### III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика»

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен)

##### *Банк тестовых заданий*

1. Коллективные средства размещения:

- 1) *дома отдыха*
- 2) *спортивные базы*
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) *квартира*

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) *квартира*

3. Апартамент:

- 1) двухкомнатный номер
- 2) пары номеров
- 3) *спальня, гостиная, кабинет*
- 4) стандартный однокомнатный номер
- 5) номер-люкс
- 6) полулюкс

4. По продолжительности работы выделяют:

- 1) **круглогодичные гостиницы**
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы
- 4) **сезонные гостиницы**
- 5) **гостиницы смешанного действия**
- 6) мотели

5. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- 3) **транзитные гостиницы**
- 4) **гостиницы целевые**
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

6. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- 2) **Великобритании**
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

7 Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италии
- 5) **Франции**
- 6) **Бельгии**

8. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:

- 1) 1-2\*
- 2) 3\*
- 3) 4\*
- 4) 5\*
- 5) мини-отели
- 6) индивидуальные средства размещения

9 Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- 1) классификация ВТО
- 2) национальная система классификации
- 3) **внутригосударственная классификация**
- 4) буквенная классификация
- 5) система классификации Michelin

10 Требования к бизнес-отелям:

- 1) наличие анимационной службы
  - 2) собственный автомобильный парк
  - 3) **преобладание одноместных номеров**
  - 4) **месторасположение вблизи административных и общественных центров городов**
  - 5) питание только шведский стол
  - 6) наличие банкетного зала
11. Требования к конгресс-отелям:
- 1) **расположение за городом**
  - 2) преобладание номеров-апартаментов
  - 3) **программа развлечения для клиентов**
  - 4) **залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием**
  - 5) наличие казино
  - 6) наличие лечебно-профилактических учреждений
12. Ботель-это
- 1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
  - 2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
  - 3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
  - 4) **небольшая гостиница на воде**
  - 5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
  - 6) отель, состоящий из квартир
13. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:
- 1) уровню и качеству обслуживания.
  - 2) по количеству предоставляемых услуг;
  - 3) **по сезонности.**
  - 4) местоположению
  - 5) целям пребывания
  - 6) все варианты ответов
14. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:
- 1) санатории.
  - 2) **пансионаты**
  - 3) **мотели.**
  - 4) **общежития.**
  - 5) базы отдыха.
  - 6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.
15. В России классификацией гостиниц занимаются
- 1) юридические лица
  - 2) **аккредитованные государством организации**
  - 3) физические лица
  - 4) коммерческие организации
  - 5) министерство юстиции
16. Какой из критериев относится к стандартизации?



- 1) **качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий**
- 2) повышение доходов
- 3) повышение конкурентной способности гостиниц
- 4) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива
- 5) повышение профессионального уровня сотрудников

17. Орган по сертификации осуществляет

- 1) **подтверждение соответствия стандартам**
- 2) перевозки морским транспортом
- 3) оказание гостиничных услуг
- 4) безопасность продукции
- 5) присвоение категории звездности гостиницы

18. Сколько номеров обычно размещается в гостиницах класса «ЛЮКС»

- 1) 400-700
- 2) 100-400
- 3) 500-1000
- 4) 1500-2000
- 5) **Все варианты ответов**

19. Что характерно для индийской системы классификации отелей?

- 1) Качество обслуживания измеряется в
- 2) Оценка гостиницы экспертной комиссией
- 3) Качество обслуживания измеряется в звездах
- 4) Отель оценивают независимые объединения
- 5) **Балловая оценка состояния гостиницы, гостиничных номеров**

20. На какую категорию гостей рассчитаны апартаменты?

- 1) Бизнесмены
- 2) Пенсионеры
- 3) **Семейные туристы**
- 4) Паломники
- 5) Туристы, ищущие постоянное жильё

21. Укажите основное предназначение мотелей:

- 1) **Размещение для долгосрочного проживания**
- 2) Ориентирован на постояльцев, путешествующих на собственном автотранспорте
- 3) Созданы по принципу квартир, но при этом нет необходимости заключать договор с владельцем на определенный срок, а постоялец может выписаться практически в любой момент.
- 4) это гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё, — как правило, спальное место в общем номере без дополнительных удобств
- 5) ночлег, завтрак

22. Какое обозначение для классификации отелей в США?

- 1) Звезды
- 2) Короны
- 3) Баллы
- 4) **Бриллианты**
- 5) Ключи

23 Какое обозначение для классификации отелей во Франции?

- 1) **Звезды**
- 3) Баллы
- 2) Короны
- 5) Ключи
- 4) Бриллианты

22 Какое обозначение для классификации отелей в Индии?

- 1) Звезды
- 3) **Баллы**
- 2) Короны
- 4) Бриллианты
- 5) Ключи

23 Какое обозначение для классификации отелей в Великобритании?

- 1) Звезды
- 3) Баллы
- 2) **Короны**
- 4) Бриллианты
- 5) **Ключи**

24. Что необходимо гостинице для присвоения 5-х звезд?

- 1) наличие мебели
- 3) нахождение в центре города
- 2) использование современных технологий
- 4) обученный персонал
- 5) **экспертная оценка в соответствии с национальной системой классификации**

25 Стандартизация-деятельность по установлению норм, правил и характеристик, в целях обеспечения:

- 1) **Безопасности продукции**
- 2) Экономии всех видов ресурсов
- 3) Обороноспособности и мобилизационной готовности страны
- 4) Условий для проживания маргиналов
- 5) Удовлетворенности гостя

26. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- 1) **Оказание спа-услуг**
- 2) Продажа алкогольных напитков
- 3) Перевозки воздушным транспортом
- 4) Уход за садовыми растениями
- 5) **Визовая поддержка гостей**

27. Какие цели преследует классификация гостиницы?

- 1) Предоставить информацию о персонале гостиницы
- 2) Предоставить информацию о доходе гостиницы
- 3) **Предоставить информацию о наборе услуг гостиницы**
- 4) Предоставить информацию о постояльцах гостиницы
- 5) **Предоставлять информацию в социальные сети**

28. К нормативным документам по Классификации гостиниц относятся?

- 1) Стандарты отраслей и предприятий
- 2) Рекомендации интернет пользователей
- 3) Рекомендации элиты общества
- 4) Рекомендации государства
- 5) **Приказ Министерства по туризму и спорту и молодежной политике**

29. К нормативным документам по предоставлению гостиничных услуг относятся?

- 1) Стандарты гостиничного обслуживания
- 2) Рекомендации интернет пользователей
- 3) Рекомендации элиты общества
- 4) Рекомендации государства
- 5) **Правила предоставления гостиничных услуг в РФ**

30. Какие требования Система классификации определяет к гостиницам любой категории?

- 1) У гостиницы не должны быть дорожные знаки
- 2) **Вывеска с названием и категорией отеля**
- 3) В гостинице должен быть только один огнетушитель
- 4) **В гостинице должны быть аварийные выходы**
- 5) Архитектурно-планировочные и строительные элементы должны соответствовать требованиям директора гостиницы
- 6) **Наличие отдельного входа в ресторан**

31. Какая минимальная температура должна быть в гостинице?

- 1) 18,5
- 2) **20**
- 3) 16,4
- 4) 13
- 5) 23

31. Классификация объектов туристской индустрии проводится в соответствии с:

- 1) Системой классификации гостиниц и иных средств размещения
- 2) Системой классификации горнолыжных трасс
- 3) Системой классификации пляжей
- 4) Системой классификации спортивно-оздоровительных учреждений
- 5) Системой классификации ресторанов и баров

32. Основными целями классификации объектов туристской индустрии являются:

- 1) Обеспечение качества туристских услуг
- 2) Соответствие требованиям системы классификации
- 3) Предоставление потребителям необходимой и достоверной информации
- 4) Повышение конкурентоспособности туристских услуг и привлекательности объектов
- 5) укрепление доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки категории объектов туристской индустрии и качества туристских услуг
- 6) **Все варианты ответа**

33. Организация Объединенных Наций (ЮНВТО):

- 1) **Рекомендует**
- 2) Повелевает
- 3) Распоряжается
- 4) Указывает

5) Напоминает

34. Классификация гостиниц и иных средств размещения включает в себя:

- 1) Рассмотрение организацией, прошедшей аккредитацию в установленном порядке заявления и документов, предусмотренных соответствующей системой классификации
- 2) Оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации
- 3) Оформление результатов оценки объектов туристской индустрии
- 4) Принятие аккредитованной организацией по результатам оценки решения о присвоении объекту туристской индустрии категории
- 5) **Все варианты ответов**

35. Система классификации гостиниц и иных средств размещения включает в себя:

- 1) Область применения
- 2) Основные требования
- 3) Организационную структуру и функции ее участников
- 4) Проведение работ
- 5) Рассмотрение апелляций
- 6) Правила применения Знака категории гостиницы и иного средства размещения
- 7) **Все варианты ответов**

37. Знак категории гостиницы и иного средства размещения

- 1) Красные звезды на белом фоне
- 2) **Золотые звезды на серебристом фоне**
- 3) Черные звезды на золотистом фоне
- 4) Буквы А В С Д на табличке фасада
- 5) Золотые ключи, скрещенные между собой на лацкане воротника консьержа

38. Классификация гостиниц и иных средств размещения проводится этапами:

- 1) **Оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения категории**
- 2) **Принятие решения аккредитованной организацией о присвоении гостинице и иному средству размещения категории**
- 3) **Подтверждение категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения**
- 4) Получение таблички со звездами – знака категории гостиницы
- 5) Получение таблички со звездами – знака категории ресторана

39. Оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории включает в себя

:

- 1) **Предварительная оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения по критериям**
- 2) **Оценка соответствия номеров гостиницы и иного средства размещения**
- 3) **Оценка соответствия персонала гостиницы и иного средства размещения**
- 4) **Балльная оценка гостиницы и иного средства размещения по критериям**
- 5) Оценка работы директора гостиницы, главного бухгалтера, менеджера по персоналу

40. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- 1) **Оказание спа-услуг**
- 2) Продажа алкогольных напитков
- 3) Перевозки воздушным транспортом

4) Уход за садовыми растениями

5) *Визовая поддержка гостя*

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
программа «Международное гостеприимство»  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Рынок гостиничных услуг стран АТР» .....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» .....	8
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» .	13
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР».....	16



**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Рынок гостиничных услуг стран АТР»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема 1 Содержание основных категорий экономики гостеприимства: основной понятийный аппарат, схема организации гостиничной деятельности в регионе. Роль гостиничного комплекса в социально-экономическом развитии региона	ОПК – 5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>знает: основы управленческой деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>умеет: разрабатывать управленческие решения для организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>владеет навыками: оценки экономической эффективности управленческих решений в организациях сферы гостеприимства и</p>	УО-1	-

			общественного питания		
2	Тема 2 Особенности функционирования рынка гостиничных услуг	ОПК – 5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>знает: основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>умеет: разрабатывать и внедрять экономические стратегии предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>владеет навыками: оценки эффективности управленческих решений на предприятиях сферы гостеприимства и</p>	УО-1	

			общественного питания.		
3	Тема 3 Анализ развития гостиничного комплекса Приморского края	ОПК – 5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>знает: основы формирования стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>умеет: разрабатывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>владеет навыками: оценки эффективности стратегий развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	УО-3	
4	Тема 4 Азиатско-тихоокеанский регион как один из динамично развивающихся рынков туризма и путешествий	УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учётом особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп,	знает: алгоритм разработки программ гостиничных услуг с учётом особенностей	УО-1 ПР-2	

		<p>обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач</p>	<p>деловой и общей культуры представителей этносов и конфессий, различных социальных групп;</p> <p>умеет: разрабатывать программы гостиничных услуг с учётом особенностей деловой и общей культуры представителей этносов и конфессий, различных социальных групп;</p> <p>владеет навыками: развития программ межкультурного взаимодействия посетителей региона из стран АТР.</p>		
5	Тема 5 Опыт развития гостеприимства в странах АТР	<p>УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные</p>	<p>знает: источники получения информации о разнообразии</p>	УО-3	

		системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития	культур народов АТР; умеет: выделять и анализировать важнейшие идеологические и ценностные особенности культур народов АТР; владеет навыками: разработки программ гостеприимства с учётом разнообразия культур народов АТР.		
	Экзамен			-	ПР-1

## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, контрольные работы) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### ***Тема № 3 «Анализ развития гостиничного комплекса Приморского края», вопросы для докладов:***

1. Анализ таблицы «Основные показатели деятельности КСР» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
2. Анализ таблицы «Номерной и коечный фонд коллективных средств размещения» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
3. Анализ таблицы «Число ночевок и численность размещенных лиц» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
4. Анализ таблицы «Основные показатели деятельности КСР» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
5. Анализ таблицы «Численность размещенных лиц по принадлежности к гражданству и по целям поездок» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
6. Анализ таблицы «Численность размещенных лиц по принадлежности гражданству и по продолжительности пребывания» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
7. Анализ таблицы «Численность работающих в коллективных средствах размещения» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
8. Анализ таблицы «Доходы затраты коллективных средств размещения» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
9. Анализ таблицы «Коллективные средства размещения по городским округам и муниципальным районам Приморского края» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
10. Анализ таблицы «Число мест (коек) в месяц максимального развертывания в КСР общего назначения по городским округам и муниципальным районам Приморского края» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
11. Анализ таблицы «Численность лиц, размещенных в КСР общего назначения по городским округам и муниципальным районам Приморского края» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».
12. Анализ таблицы «Коллективные средства размещения по субъектам Дальневосточного федерального округа» статсборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае – 2021».

Требования к представлению материалов: студенты готовят сообщение до 5 мин. с анализом одной из таблиц статсборника. Сообщение студента должно содержать оценку значимости анализируемого показателя, анализ цепного и базисного темпов изменения показателя, анализ влияния рассматриваемого показателя на эффективность функционирования гостиничного комплекса Приморского края.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно	100 - 86
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы	85-76
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы	75-61
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.	60-0

**Тема № 5 «Опыт развития гостеприимства в странах АТР», тема для доклада:**

**1. Анализ развития индустрии гостеприимства в странах АТР.**

Требования к представлению материалов: студенты готовят сообщение до 15 мин. с анализом опыта развития гостеприимства в одной из стран АТР. Сообщение студента должно содержать оценку роли национального гостиничного комплекса в социально-экономическом развитии страны, основные этапы и особенность развития гостеприимства, анализ основных экономических и статистических показателей функционирования гостиничного комплекса в данной стране.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно	100 - 86
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы	85-76
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы	75-61
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не	60-0



	раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.	
--	---	--

**Перечень вопросов для контрольной работы №1:**

1. Перечислите этапы развития гостеприимства: сроки, основные характерные для этапа черты гостеприимства, какие из этих черт перешли в настоящее время.
2. Приведите определение «услуги» по ГОСТ Р 50646-2012.
3. Перечислите 5 отраслевых особенностей гостиничной услуги.
4. Перечислите 5 региональных особенностей гостиничной услуги.
5. Обоснуйте роль гостиничного комплекса в социально-экономическом развитии региона.
6. Приведите понятие рынка и перечислите не менее 6-ти его функций.
7. Укажите основные недостатки организации статистических исследований в сфере туризма и гостеприимства в РФ.
8. Проведите анализ сильных и слабых сторон 3-х основных маркетинговых инструментов применяемых в гостеприимстве.
9. Опишите особенности элементов маркетингового комплекса 7P в гостеприимстве.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа	100 - 86
базовый	Знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.	85-76
пороговый	Фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.	75-61
уровень не достигнут	Незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.	60-0

### III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР»

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен)

##### 1. Банк тестовых вопросов

1. Перечислите не менее 6-ти региональных особенностей гостиничных услуг в Приморском крае.
2. Перечислите не менее 4-х функций рынка и кратко расшифруйте их.
3. Перечислите не менее 4-х недостатков организации статистических исследований в сфере гостеприимства на примере изученного на занятиях статистического сборника.
4. Приведите определение эластичности рынка.
5. Приведите определение закона стоимости.
6. Объем доходов гостиницы составил 100 млн. руб., затраты – 70 млн. руб., рассчитайте экономическую эффективность гостиницы.
7. Объем затрат гостиницы составил 70 млн. руб., укажите размеры затрат на заработную плату работников, материально-техническое снабжение, ремонтно-строительные работы, если известно, что их доли в общем объеме составили, соответственно, 41%, 35%, 24% (ответ привести с округлением с одной цифрой после запятой)
8. Среднемесячный объем загрузки отеля составил в 2013 г. – 100 чел., 2014 г. – 120 чел., 2015 г. – 140 чел., 2016 г. – 110 чел., 2017 г. – 90 чел., 2018 г. – 100 чел., 2019 г. – 110 чел. Рассчитайте цепной темп изменения объема загрузки отеля (ответ привести в процентах с одной цифрой после запятой).
9. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля, если число размещенных лиц – 4000 чел., средняя продолжительность пребывания – 3,5 суток, число койко-мест в отеле – 100 ед. Ответ приведите с двумя цифрами после запятой
10. Перечислите не менее 8-ми положительных результатов функционирования гостиничного комплекса Приморского края на основе проведенного анализа статистического сборника.
11. Перечислите не менее 8-ми негативных результатов функционирования гостиничного комплекса Приморского края на основе проведенного анализа статистического сборника.

#### Ключи (ответы) к тесту:

Номер вопроса	ответ	Номер вопроса	ответ
1.	Высокое влияние сезонности. Несоответствие качества предоставляемых услуг цене. Недостаточный уровень профессиональной подготовки кадров. Высокая текучесть кадров. Высокий процент износа ОПФ. Низкий уровень инновационности гостиничных услуг.	7	28,7 24,5 16,8
2	Санитрующая. Регулирующая. Ценообразующая. Посредническая.	8	120%, 116,7%, 78,6%, 81,8%, 111,1%, 110%
3	Не полный охват необходимых для анализа данных.	9	0,38

	Отсутствие учета показателей по сезонам года. Поздние сроки выхода статсборника. Отсутствие данных по другим субъектам ФО.		
4	Эластичность рынка показывает, на сколько процентов изменится одна переменная экономическая величина при изменении другой на один процент.	10	Рост числа КСР. Рост номерного фонда. Рост числа койко-мест. Рост числа ночевок. Рост числа посетителей. Рост доходов КСР. Рост доли номеров повышенной комфортности. Рост числа работников в КСР.
5	Это выражение отношения цены к общественно необходимому труду, затрачиваемому на производство товаров	11	Низкая загрузка номерного фонда. Низкая средняя продолжительность ночевок. Скачкообразный характер изменения основных показателей КСР. Неравномерная дислокация КСР в крае. Неустойчивая работа КСР в крае. Низкая экономическая эффективность функционирования КСР. Отсутствие КСР в половине МО края.
6	42,9 %		

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с	60-0

	большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	
--	--	--

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«удовлетворительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«неудовлетворительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
программа «Международное гостеприимство»  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

<b>I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Текущая аттестация по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» .....</b>	<b>8</b>
<b>III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» .....</b>	<b>12</b>
<b>IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» .....</b>	<b>16</b>



**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема 1 Понятие, основные категории экономики гостеприимства, структура национального/регионального гостиничного комплекса. Сущность, функции, принципы стратегического планирования	<p>УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации.</p> <p>УК-1.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует</p>	<p>знает: источники возникновения возможных проблемных ситуаций в коллективных средствах размещения;</p> <p>умеет: анализировать проблемные ситуации как систему, выявлять её составляющие и связи между ними;</p> <p>владеет навыками: критической оценки надежности информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p> <p>знает: источники возникновения возможных рисков в</p>	<p>УО-1 ПР-2</p>	-

		<p>стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p> <p>ОПК – 2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
--	--	--

<p>работе коллективных средств размещения; умеет: разрабатывать стратегии решения проблемных ситуаций на основе системного и междисциплинарного подходов; владеет навыками: разработки мероприятий риск-менеджмента в коллективных средствах размещения</p> <p>знает: основы формирования стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания; умеет: разрабатывать стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p>		
---	--	--

			владеет навыками: оценки эффективности стратегий развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
2	Тема 2 Отраслевые и региональные особенности стратегического планирования в гостеприимстве	УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	знает: основы командной работы; умеет: формировать команду для достижения поставленных целей; владеет навыками: разработки стратегии командной работы для достижения поставленных целей	УО-1	
3	Тема 3 Анализ современного состояния планирования развития регионального гостиничного комплекса	УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений	знает: основы командной работы; умеет: руководить командой работой для достижения поставленных целей; владеет навыками: выработки и реализации коллегиальных решений	УО-1	

		ОПК – 2.3 Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	знает: основы управленческой деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; умеет: разрабатывать управленческие решения для организаций сферы гостеприимства и общественного питания и осуществлять контроль за их выполнением; владеет навыками: оценки экономической эффективности управленческих решений в организациях сферы гостеприимства и общественного питания		
4	Тема 4 Программы развития гостиничного комплекса как часть стратегии регионального развития	ОПК – 2.1 Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями	знает: основы стратегического управления организациями сферы	УО-3 ПР-2	

		сферы гостеприимства и общественного питания	гостеприимства и общественного питания; умеет: разрабатывать и внедрять программы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания; владеет навыками: оценки эффективности управленческих решений на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания		
	Экзамен			-	ПР-1

## II. Текущая аттестация по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса»

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, контрольные работы) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

### Оценочные средства для текущего контроля

#### *Тема № 4 «Программы развития гостиничного комплекса как часть стратегии регионального развития», вопросы для докладов:*

1. Анализ отражения роли КСР в программах развития туризма в Центральном ФО.
2. Анализ отражения роли КСР в программах развития туризма в Северо-Западном ФО.
3. Анализ отражения роли КСР в программах развития туризма в Южном ФО.
4. Анализ отражения роли КСР в программах развития туризма в Республике Крым.
5. Анализ отражения роли КСР в программах развития туризма в Северо-Кавказском ФО.
6. Анализ отражения роли КСР в программах развития туризма в Уральском ФО.
7. Анализ отражения роли КСР в программах развития туризма в Сибирском ФО.
8. Анализ отражения роли КСР в программах развития туризма в Дальневосточном ФО.
9. Анализ отражения роли КСР в программах развития туризма в Приволжском ФО.

Требования к представлению материалов: студенты готовят сообщение до 15 мин. с анализом отражения роли КСР в программах развития туризма в субъектах одного из федеральных округов РФ. Сообщения студента должно содержать оценку роли средств размещения как материально-технической базы развития туризма в рассматриваемом ФО, соответствия целей, задач, показателей программ стратегическим приоритетам развития региона.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно	100 - 86
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении	85-76

	<p>смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы</p>	
пороговый	<p>Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы</p>	75-61
уровень не достигнут	<p>Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.</p>	60-0



**Перечень вопросов для контрольной работы №1:**

1. Что включает содержание понятия планирование?
2. Какие классификации планов вам известны?
3. Приведите известные вам виды, формы планирования.
4. Какие принципы планирования вы знаете?
5. Что включает содержание понятия система показателей?
6. Изложите классификацию, принципы формирования системы показателей в планах/стратегиях развития.
7. Какие отраслевые и региональные особенности планирования гостиничного бизнеса вы знаете?
8. Что включает структура, цели и задачи, этапы организации планирования гостиничного бизнеса в регионе?

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	<p>Ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа</p>	100 - 86
базовый	<p>Знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.</p>	85-76
пороговый	<p>Фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.</p>	75-61
уровень не достигнут	<p>Незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.</p>	60-0

**Перечень вопросов для контрольной работы №2:**

1. Изложите структуру, цели и задачи, индикативные показатели, пути достижения целей государственной программы «Развитие туризма в Приморском крае» на 2020-2027 годы».
2. Что вам известно об опыте работы по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в странах Европы?
3. Что вам известно об опыте работы по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в странах АТР?
4. Что вам известно об опыте работы по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в США?
5. Что вам известно об опыте работы по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в субъектах РФ?
6. Какие направления совершенствования по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в РФ вы можете предложить?

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа	100 - 86
базовый	Знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.	85-76
пороговый	Фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.	75-61
уровень не достигнут	Незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.	60-0

### **III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса»**

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### **Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен)**

##### **1. Банк тестовых вопросов**

1. Определение основы планирования как обоснованного предвидения возможного направления будущего развития объекта/системы/явления, рассматриваемого в тесном взаимодействии с окружающей её средой:
  - а) верно;
  - б) не верно;
  - в) затрудняюсь.
2. Утверждение, что планирование – это самостоятельный вид деятельности, не связанный с решением задач менеджмента:
  - а) верно;
  - б) не верно;
  - в) частично верно.
3. Задача формирования образа конечного состояния системы в перспективе, её переходных состояний, а также поведения в различных ситуациях на пути к заданному оптимальному режиму функционирования относится к:
  - а) планированию;
  - б) менеджменту;
  - в) прогнозированию.
4. К методам прогнозирования не относятся:
  - а) методы социологических исследований и экспертные методы;
  - б) методы моделирования;
  - в) методы математической и прикладной статистики.
5. «Применение детерминированного и стохастического подходов планирования в гостиничном бизнесе не применяется» - это утверждение:
  - а) не верно;
  - б) верно, но только в отношении детерминированного подхода;
  - в) верно, но только в отношении стохастического подхода.
6. Укажите неправильный перечень принципов планирования:
  - а) комплексность, системность, эффективность, дискретность, научность, детализация;
  - б) системность, простота, адаптивность, вариативность, эффективность, пропорциональность;
  - в) оптимальность, системность, комплексность, ресурсобеспеченность, простота, точность.
7. Укажите неправильный перечень методов планирования:
  - а) балансовый, отчетно-статистический, расчетно-аналитический, стохастический;
  - б) графический, программно-целевой, нормативный, балансовый, экспериментальный;
  - в) экономико-материальный, расчетно-аналитический, планирование по технико-экономическим формам.
8. Стратегическое планирование как новый подход в менеджменте был сформирован в:
  - а) 30-х годах XX в.;
  - б) 70-80 –х годах XX в.;
  - в) 90-х годах XIX в.
9. Правовую основу стратегического планирования в РФ составляет:
  - а) ФЗ- 115;

б) ФЗ-132;

в) ФЗ-172.

10. При создании новой организации первичным является:

а) формирование миссии организации;

б) формирование стратегических целей организации;

в) формирование системы функциональных стратегий организации.

11. «Формулировки миссии и стратегической цели организации должны содержать ясные и достижимые цели развития» - это утверждение:

а) не верно в отношении миссии;

б) верно;

в) не верно в целом.

12. «Программы развития туризма в субъектах РФ содержат мероприятия риск-менеджмента» - это утверждение:

а) не верно, так эта задача решается в других стратегических документах в сфере туризма;

б) не верно;

в) верно.

13. Целью действующей программы развития туризма в Приморском крае является:

а) создание условий для эффективного развития сферы туризма Российской Федерации с увеличением вклада отрасли в ВВП Российской Федерации на 70% к 2025 году ;

б) создание условий для эффективного развития сферы туризма Приморского края,

обеспечивающего увеличение вклада отрасли в валовой региональный продукт до 5%;

в) повышение конкурентоспособности туристского рынка Приморского края, удовлетворяющего потребности российских и иностранных граждан в качественных туристских услугах.

14. В действующей программе развития туризма в Приморском крае нет показателя, позволяющего измерить уровень достижения цели программы:

а) это верно;

б) это не верно;

в) это не верно, так как такого показателя не существует.

15. В РФ нет стратегических документов по развитию гостеприимства на федеральном уровне:

а) это утверждение не верно;

б) это утверждение верно и один из этих документов ФЗ-132;

в) это утверждение верно.

16. Стратегия компании в целом, по всем сферам ее деятельности – это

а) корпоративная стратегия

б) бизнес-стратегия

в) маркетинговая стратегия

17. Стратегия компании, нацеленная на определение путей/методов достижения стратегической цели деятельности – это

а) корпоративная стратегия

б) бизнес-стратегия

в) маркетинговая стратегия

18. Стратегии роста, стабилизации, сокращения являются разновидностями

а) корпоративной стратегии

б) бизнес-стратегии

в) функциональной стратегии

19. Стратегии концентрированного роста, интегрированного роста,

диверсифицированного роста, сокращения являются разновидностями

а) корпоративной стратегии

б) бизнес-стратегии

в) функциональной стратегии

19. Стратегии ликвидации является разновидностью

- а) корпоративной стратегии
- б) бизнес-стратегии
- в) «а» и «б»

20. Целями операционной стратегии могут быть оптимизация затрат на производство, рост качества производственного процесса, рост качества производственных поставок, рост фондоотдачи, рост оборачиваемости товарных запасов. снижение себестоимости единицы продукции

- а) это утверждение верно всегда
- б) это утверждение не верно
- в) это утверждение верно только для предприятий с высоким уровнем дифференцированности выпускаемой продукции

**Ключи (ответы) к тесту:**

Номер вопроса	ответ	Номер вопроса	ответ	Номер вопроса	ответ
1	б	8	б	15	а
2	б	9	в	16	а
3	в	10	б	17	б
4	б	11	а	18	а
5	а	12	б	19	в
6	а	13	б	20	а
7	а	14	б		

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61

уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0
----------------------	---	------

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«удовлетворительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«неудовлетворительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
Программа магистратуры «Международное гостеприимство»  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021



## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг» .....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг».....	5
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг» .....	14
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг».....	17
Приложение 1 (справочное) .....	18

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг»**

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Универсальная	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации	<i>знает</i> направления исследований в области продвижения и контроля качества оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства <i>умеет</i> описывать параметры целевой аудитории и исследовать ее мнение, медиа-поведение и медиа-предпочтения; проводить исследование коммуникационных возможностей рекламного рынка <i>владеет</i> навыками разработки инструментария для контроля качества оказания услуги, исследования медиапредпочтений и медиаповедения целевой аудитории
		УК-1.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения	<i>знает</i> процесс планирования маркетинговых коммуникаций; методы расчета бюджета продвижения и методы оценки эффективности продвижения <i>умеет</i> разрабатывать совокупность стратегических решений в области продвижения организации <i>владеет</i> методами расчета бюджета продвижения и методами оценки эффективности продвижения; технологиями планирования маркетинговых коммуникаций предприятия
Общепрофессиональные	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	<i>знает</i> базовые понятия теории маркетинговых коммуникаций; структуру комплекса маркетинговых коммуникаций, цели, задачи и особенности основных и альтернативных видов продвижения; понятийный аппарат, содержание и структуру цифрового маркетинга <i>умеет</i> осуществлять моделирование комплекса маркетинговых коммуникаций для предприятия; моделировать комплекс диджитал-продвижения для

			<p>предприятия сферы для предприятия сферы туризма и гостеприимства</p> <p><i>владеет</i> навыками разработки системы маркетинговых коммуникаций организации; <i>владеет</i> навыками разработки структуры комплекса диджитал-продвижения для предприятия сферы туризма и гостеприимства и разработки Landing page</p>
		<p><b>ОПК-4.2</b> Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>знает</i> инновационные направления развития цифрового маркетинга, способствующие эффективным продажам; рекламные кабинеты и сервисы настройки и размещения рекламы в интернет</p> <p><i>умеет</i> разрабатывать формы цифрового маркетинга для предприятия сферы туризма и гостеприимства, способствующие эффективным продажам</p> <p><i>владеет</i> навыками разработки стратегии диджитал-продвижения для предприятия сферы туризма и гостеприимства, способствующие эффективным продажам; навыками разработки программы формирования бренда с помощью цифрового маркетинга</p>
		<p><b>ОПК-4.3</b> Проводит оценку результатов реализации маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>знает</i> сущность веб-аналитики, ее современные тенденции развития, технологии и сервисы;</p> <p><i>умеет</i> выявлять тенденции в поведении посетителей сайта;</p> <p><i>владеет</i> навыками оценки эффективности каналов продвижения в сервисах веб-аналитики.</p>

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

- 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3); круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.
- 2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.
- 3) тренажер (ТС-1); и т.д.

## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг» проводится в форме контрольных мероприятий (дискуссии, кейс-задачи, много уровневые задачи и задания по темам) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### ***1. Перечень дискуссионных тем:***

#### **Тема 1. Сущность маркетинговых коммуникаций и системы маркетинговых коммуникаций**

1. Эволюция подходов к трактовке понятия «маркетинговые коммуникации»
2. Цели, задачи и специфика видов продвижения, составляющих комплекс маркетинговых коммуникаций предприятия. Структура комплекса маркетинговых коммуникаций предприятий B2C
3. Структура комплекса маркетинговых коммуникаций B2B
4. Специфика информационного продвижения для предприятий разной специализации.
5. ATL и BTL.
6. Развитие видов рекламы в процессе эволюции концепций маркетинга. Классификации рекламы, содержание и особенности видов рекламы.
7. Специфика информационного продвижения для предприятий разной специализации.

#### **Тема 2. Процесс управления маркетинговыми коммуникациями**

1. Понятие и элементы плана маркетинговых коммуникаций.
2. Процесс управления маркетинговыми коммуникациями предприятия.
3. Стратегические и тактические решения в рамках планирования маркетинговых коммуникаций.
4. Сущность понятия «бюджет продвижения».
5. Типология методов расчета бюджета продвижения
6. Расчет бюджета продвижения в зависимости от оборота,
7. Расчет бюджета продвижения в зависимости от рыночных позиций, исходя из целей и задач, метод остаточных средств,
8. Метод расчета бюджета продвижения на основе модели ADBUDG,
9. Метод расчета бюджета продвижения в % к объему сбыта,
10. Метод долевого участия на рынке (метод равенства долей рынка),
11. Метод расчета бюджета продвижения на основе модели Юла,
12. Метод расчета бюджета продвижения на основе модели Видаля-Вольфа.
13. Проблемы, связанные с оценкой эффективности рекламы.
14. Сущность комплексной оценки эффективности коммуникационной деятельности и ее уровни: рыночная и коммуникативная эффективность.
15. Система показателей для комплексной оценки эффективности рекламной деятельности и исследование критериев.

16. Содержание понятий «показатель эффективности», «критерий или норматив показателя», «методология расчета», «технология оценки».
17. Методология оценки рыночной эффективности продвижения
18. Методология оценки коммуникативной эффективности продвижения
19. Особенности оценки эффективности рекламы в Интернет - ключевые показатели.

### **Тема 3. Основные направления исследований в области продвижения**

1. Основные направления исследований в области продвижения и их содержание
2. Содержание медиаисследований и их методология.
3. Направления и показатели исследования медиапредпочтений целевой аудитории фирмы на региональном рынке и на рынке стран АТР
4. Планирование маркетинговых исследований, программа исследований и ее элементы.
5. Обзор крупнейших исследовательских компаний на российском рынке, специализирующихся на исследованиях в области продвижения и их специализация: Медиаскоп, [Ipsos](http://Ipsos.com) Comcon, ВЦИОМ (Всероссийский центр изучения общественного мнения), Ромир (бывший НИСПИ - Национальный институт социально-психологических исследований), Фонд «Общественное мнение», V-Ratio и др.
6. Объем, структура, тенденции и особенности рекламного рынка страны.
7. Статистики, применяемые при замере аудиторий СМИ (на телевидении, радио в прессе).
8. Содержание исследований аудиторий СМИ, on-line и off-line технологии количественных и качественных исследований.
9. Услуги панельных провайдеров: Tiburon (собственные панели, обслуживаемые клиентскими порталами [InternetOpros.ru](http://InternetOpros.ru) – общая B2C панель, [OprosMam.ru](http://OprosMam.ru) – панель мам с маленькими детьми) и ОМІ (общая потребительская панель, автовладельцев, B2B панель IT-директоров и специалистов, панель врачей и медицинских работников).
10. Влияние моделей поведения индивидуальных и корпоративных потребителей на медиапланирование (рациональное и иррациональное поведение).

### **Тема 4. Сущность цифрового маркетинга: понятие, виды деятельности, каналы и технологии, российская экосистема**

1. Сравнительный анализ понятий цифровой маркетинг и интернет-маркетинг.
2. Цели, задачи и специфика видов продвижения, составляющих цифрового маркетинг.
3. В чем отличия понятий «канал», «технология», «метод» в цифровом маркетинг?
4. Сущность контекстной рекламы на поиске и в партнерских сетях.
5. Сущность SEO.
6. Сущность рекламных услуг сотовых операторов.
7. Сущность веб-аналитики.

### **Тема 5. Особенности основных инструментов цифрового маркетинга**

1. Основные принципы контекстной рекламы и форматы.
2. Технология размещения контекстной рекламы с использованием сервисов.
3. Структура рекламного объявления в поисковых системах, технология его разработки и сущность сплит-тестирования.
4. Модели оплаты интернет-рекламы и модели ценообразования.
5. Сущность SEO.
6. Сущность SEM.
7. Сущность SMM.

8. Сущность SMO.
9. Возможности продвижения компании через YouTube.
10. Виды бесплатного продвижения в Instagram.
11. Виды платного продвижения в Instagram.
12. Возможности продвижения, предоставляемые сервисами Stories и Lives.
13. Сущность клиффрода, технология его обнаружения и борьбы с ним.

#### **Тема 6. Веб-аналитика и анализ эффективности**

1. Эффективность рекламы в Интернет (уровень и показатель конверсии, CTR, ROI и PI)
2. Традиционная веб-аналитика основана на системе KPI, а на чем базируется ключевой понятийный анализ (kia – key insights analysis)?
3. В чем суть веб-аналитики 2.0.
4. Какие достоинства и недостатки есть у счетчиков и лог-анализаторов?
5. Раскройте сущность парадигмы Trinity, используемой в веб-аналитике 2.0.
6. Чем отличаются UTM-метки и метки OpenStat?

#### **Ключи (ответы) на вопросы для дискуссии**

*Нет ключей*

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно	100 - 86
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы	85-76
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2	75-61

	ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы	
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.	60-0

## 2. Кейс-задачи

Задание (я):

**Кейс-задача 1.2.** *Разработка имени бренда и программы продвижения для продукции конкретной компании.*

*Вариант 1.* Компания ООО «Джей Рус» разработала и начинает поставку на рынок Приморского края следующей продукции (возможны варианты):

– дорогой, элитный чай. Компания может потратить на рекламную кампанию (информирующий вид рекламы) по продвижению новой марки в первый год 2 млн руб.

– доступный по цене чай. Компания может потратить на рекламную кампанию (информирующий вид рекламы) по продвижению новой марки в первый год 500 тыс. руб.

Выполните следующие действия:

– Опишите целевые сегменты потребителей и целевые группы воздействия (целевую аудиторию), дайте общую характеристику продукта (органолептические характеристики, упаковка).

– Придумайте не менее 20-ти броских запоминающихся названий марки по четырем тематическим полям, используя процесс разработки имени, затем выберите 3 окончательных варианта.

– Придумайте главную идею (слоган) всей рекламной кампании, которая красной нитью будет проходить через все рекламные мероприятия (3 варианта). Например, для чая Индус – «Индус – чай с крепким характером».

– Предложите оригинальные формы продвижения на первый год, уточнив формы мероприятий и средства распространения.

*Вариант 2.* Компания ООО «Фабрика Мороженого» разработала и начинает поставку на рынок Приморского края следующей продукции (возможны варианты):

– дорогое, элитное мороженое (в высоком ценовом диапазоне). Компания может потратить на рекламную кампанию (информирующий вид рекламы) по продвижению новой марки в первый год 2 млн руб.

– мороженое в низком и среднем ценовом диапазоне. Компания может потратить на рекламную кампанию (информирующий вид рекламы) по продвижению новой марки в первый год 500 тыс. руб.

Выполните следующие действия:

– Опишите целевые сегменты потребителей и целевые группы воздействия (целевую аудиторию), дайте общую характеристику продукта (органолептические характеристики, упаковка).

– Придумайте не менее 20-ти броских запоминающихся названий марки по четырем тематическим полям, используя процесс разработки имени, затем выберите 3 окончательных варианта.

– Придумайте главную идею (слоган) всей рекламной кампании, которая красной нитью будет проходить через все рекламные мероприятия (3 варианта).

– Предложите оригинальные формы продвижения на первый год, уточнив формы мероприятий и средства распространения.

**Ключи (ответы) на кейс-задачу:**

*Нет ключей*

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
------------------	-----------------------------	---------------



повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами стратегического анализа. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	100 - 86
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

### 3. Разноуровневые задачи и задания

#### Комплект разноуровневых задач и заданий

##### Тема 2. Процесс управления маркетинговыми коммуникациями

##### *Многоуровневая задача и задание 2.1. Расчет бюджета продвижения всеми возможными методами.*

*Вариант 1.* Пусть некоторая фирма принимает решение выйти на рынок с новой товарной маркой. Фирма планирует, что объем продаж составит 500 тыс. долл. в год. Маркетологи фирмы провели исследование рынка и определили следующие показатели:

1. Планируемая доля рынка составит 5 %.
2. На данном рынке на коммуникативную деятельность ежегодно всеми фирмами-продавцами тратится 400 тыс. долл.
3. Сложившийся на рынке показатель процентного отчисления на коммуникативную деятельность от объема продаж равен 3 %.
4. Затраты на коммуникативную деятельность основных фирм-конкурентов (конкурент 1, конкурент 2, конкурент 3) составляет соответственно 32 тыс. долл., 28 тыс. долл. и 35 тыс. долл.
5. Чтобы достичь заданного уровня объема продаж, необходимо охватить 75 % целевой аудитории коммуникативной деятельностью.
6. Для охвата 75 % целевой аудитории коммуникативной деятельностью требуется оплатить 1250 рейтинговых единиц (Gross Rating Points или GRP).
7. Стоимость одной рейтинговой единицы составляет 13 долл.

На основании полученных данных требуется рассчитать объем бюджета коммуникативной деятельности на год, используя все возможные методы.

*Вариант 2.* Текущий объем продаж фирмы составляет 500 тыс. долл. Фирма планирует увеличить объем продаж на 50 тыс. долл. Маркетологи фирмы провели исследование рынка, в результате были получены следующие данные.

1. Численность всех потенциальных потребителей товара фирмы составляет 200 тыс. чел.
2. Уровень насыщения рынка данным товаром (максимальный уровень объем продаж в стоимостном или денежном выражении) оценивается в 5 млн. долл.
3. Константа реакции оборота  $k_1$  на коммуникативную деятельность (объем продаж, вызванный каждым затраченным на коммуникативную деятельность долларом, в условиях, когда объем продаж равен 0) равна 8.
4. Константа уменьшения объема продаж  $k_2$  (доля объема продаж, на которую этот объем уменьшается в единицу времени в условиях, когда фирма не расходует средств на коммуникативную деятельность) равняется 0,1
5. Ожидаемая доля рынка при планируемом увеличении объема продаж составит 5 %.
6. При нулевых затратах на коммуникативную деятельность доля рынка фирмы составит 2 %.
7. При наивысшем уровне интенсивности коммуникативной деятельности доля рынка фирмы составит 7 %.
8. Коэффициент ослабления функции реакции рыночной доли от коммуникативных затрат -  $\delta$ , исчисляемых в долл., составляет 0,9. (для расчета бюджета в тыс. долл.)
9. Коэффициент чувствительности функции реакции рыночной доли от коммуникативных затрат -  $\gamma$ , исчисляемых в долл., равен 0,032 (для расчета бюджета в тыс. долл.)

На основании полученных данных требуется рассчитать объем бюджета коммуникативной деятельности на год, используя все возможные методы.

*Многоуровневая задача и задание 2.2. Расчет бюджета продвижения одним методом.*

*Вариант 1.* Рассчитайте бюджет коммуникативной деятельности фирмы на следующий год, которая ставит целью достижение рыночной доли объема продаж в 8 %. Допустим, что при отсутствии коммуникативной деятельности фирма завоеует лишь 2 % (например, за счет уникальных свойств своего товара). При максимальных затратах рыночная доля не сможет превысить 12 %. Коэффициент ослабления функции реакции рыночной доли от коммуникативных затрат в млн. руб. составляет 12, а коэффициент чувствительности функции реакции – 10.

*Вариант 2.* Оцените бюджет коммуникативной деятельности фирмы «ДИОНИС», которая ставит целью достигнуть объема продаж в 120 тыс. долл. при максимально возможном объеме продаж 200 тыс. долл. (при 100 % охвата). Допустим, что количество рейтинговых единиц, необходимых для охвата 100% аудитории телезрителей, составляет 3000, а стоимость 1 рейтинговой единицы 8 долл.

*Вариант 3.* Рассчитайте рекламный бюджет для компании ООО «Дентал-мастер» (стоматологические услуги), которая ставит целью охватить 75 % телезрителей ОТВ-ПРИМ. Допустим количество рейтинговых единиц, необходимых для охвата 75 % аудитории телезрителей, составляет 2000, а стоимость 1 рейтинговой единицы - 9 долл.

*Вариант 4.* Рассчитайте годовой бюджет коммуникативной деятельности фирмы по двум методикам, если известны квартальные объемы бюджетов коммуникативной деятельности фирм-конкурентов: 112,5 тыс. руб., 195 тыс. руб., 28 тыс. руб., 137,5 тыс. руб. и если годовой объем продаж фирмы составляет 15000 тыс. руб., что составляет рыночную долю в 5 %.

### **Ключи (ответы)**

Многоуровневая задача и задание 2.1. Расчет бюджета продвижения всеми возможными методами.

#### *Вариант 1*

1. 20 тыс. долл.,
2. 15 тыс долл.,
3. 31,67 тыс. долл.,
4. 16,25 тыс.долл.

#### *Вариант 2*

1. 13,889 тыс. долл.,
2. 11,828 тыс. долл.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа	100 - 86

базовый	Знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.	85-76
пороговый	Фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.	75-61
уровень не достигнут	Незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.	60-0

### **III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг»**

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### **Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен)**

##### ***Банк вопросов***

1. Сравнительная характеристика понятий «коммуникационная деятельность», «структура комплекса маркетинговых коммуникаций» и «система управления коммуникационной деятельностью предприятия».
2. Место рекламы в комплексе маркетинговых коммуникаций предприятия, ATL и BTL.
3. Система управления коммуникативной деятельностью предприятия и ее элементы.
4. Совокупность факторов, оказывающих влияние на структуру комплекса маркетинговых коммуникаций предприятия и формы продвижения.
5. Эволюция моделей коммуникационного процесса.
6. Ступенчатые модели влияния рекламы: SMCR, AIDA, AIDMA, AIDMAA, AIDA(S), шестиступенчатая модель Лэвиджа и Стинера, 12-ти уровневая или двухфакторная модель Макгваера.
7. Модели иерархии эффектов и три модели иерархии эффектов Рэйя.
8. Многомерность влияния рекламы в зависимости от ряда факторов: четыре модели Брауна и Стеймена (в т.ч. модель двойного посредника), модели Аакера и Стеймана, Гудстайна, Эделля и Мура, модель Росситера и Перси.
9. Основные направления исследований в области продвижения.
10. Совокупность показателей, характеризующих структуру рекламного рынка страны, методология исследования рекламного рынка.
11. Рекламный рынок и его субъекты как ресурсная база для планирования и реализации рекламной деятельности предприятия.
12. Исследования рекламного рынка: особенности и тенденции развития рекламного рынка, виды и формы рекламы, рейтинги СМИ, цены на рекламные услуги и рекламные продукты.
13. Медиапредпочтения целевой аудитории воздействия.
14. Сущность целевой аудитории воздействия и ее групп.
15. Технологии исследования медиапредпочтений групп целевой аудитории воздействия предприятия.
16. Структура и содержание плана коммуникативной деятельности предприятия.
17. Этапы процесса планирования коммуникативной деятельности компании.
18. Содержание исследований, предшествующих планированию рекламной деятельности.
19. Совокупность стратегий предприятия в области продвижения (общие стратегии продвижения, медиа-стратегии и стратегии относительно групп целевой аудитории)
20. Понятие бюджета продвижения и классификация методов его расчета.
21. Метод расчета бюджета продвижения в процентах от сбыта (достоинства и недостатки).
22. Метод расчета бюджета продвижения с учетом целей и задач (достоинства и недостатки).
23. Модель расчета бюджета продвижения Юла (достоинства и недостатки).
24. Модель Видаля-Вольфа (достоинства и недостатки).
25. Модель расчета бюджета продвижения ADBUDG (достоинства и недостатки).

26. Метод расчета бюджета продвижения с учетом практики конкурирующих фирм (достоинства и недостатки).
27. Метод долевого участия на рынке (достоинства и недостатки).
28. Модель расчета бюджета продвижения Данахера-Руста (достоинства и недостатки).
29. Сущность комплексной оценки эффективности коммуникативной деятельности и ее уровни.
30. Рыночная эффективность коммуникативной деятельности.
31. Коммуникативная эффективность продвижения.
32. Система показателей для комплексной оценки эффективности коммуникативной деятельности и исследование критериев (нормативов).
33. Сравнительная характеристика понятий «цифровой маркетинг», «Интернет-маркетинг».
34. Сравнительная характеристика понятий каналы, технологии и формы (форматы) цифрового маркетинга.
35. Сегмент Programmatic, участники и их функции на digital-рынке России.
36. Содержание и особенности контекстной рекламы.
37. Содержание и особенности поисковой рекламы.
38. Содержание и особенности SEO-оптимизации.
39. Содержание и особенности SMM.
40. Традиционная веб-аналитика и система KPI
41. На чем базируется ключевой понятийный анализ (KIA – key insights analysis)?
42. В чем суть веб-аналитики 2.0.
43. Какие достоинства и недостатки есть у счетчиков и лог-анализаторов?
44. Раскройте сущность парадигмы Trinity, используемой в веб-аналитике 2.0.
45. Чем отличаются UTM-метки и метки OpenStat?
46. Какие виды бесплатного продвижения возможны в Instagram ?
47. Какие виды платного продвижения возможны в Instagram ?
48. Какие возможности продвижения предоставляет сервис Stories и Lives?

**Ключи (ответы) к вопросам экзамена:**

*Нет ключей*

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет	85-76

	необходимыми навыками и приемами их выполнения.	
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Маркетинговые коммуникации и цифровой маркетинг»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обработать информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее)
60-0	Уровень не достигнут	«неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



## Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Устный опрос				
4	УО-4	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.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
Письменные работы				
11	ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
13	ПР-11	Разноуровневые задачи и задания	<p>Различают задачи и задания:</p> <p>а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p>	Комплект разноуровневых задач и заданий



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Методы исследования»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
программа «Международное гостеприимство»  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

<b>I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Методы исследования» .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Текущая аттестация по дисциплине «Методы исследования» .....</b>	<b>7</b>
<b>III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Методы исследования» .....</b>	<b>10</b>
<b>IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Методы исследования».....</b>	<b>13</b>

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Методы исследования»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема 1 Научное познание. Теоретические основы исследования	ОПК – 7.3 Планирует результаты обучения, проводит текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию по дисциплинам	знает: основы осуществления текущего контроля знаний; умеет: планировать результаты обучения; владеет навыками: осуществления текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплинам	УО-1	-
2	Тема 2 Организация научно-исследовательской деятельности	УК-2.1 Разрабатывает методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков	знает: основы проектной деятельности; умеет: применять методические и нормативные документы при разработке проектов; владеет навыками: разработки планов и заданий по реализации проекта	УО-1 ПР-2	

			с учётом факторов неопределённости и возможных рисков		
3	Тема 3 Методы исследований в гостеприимстве	<p>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</p> <p>ОПК – 7.2 Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным</p>	<p>знает: основы осуществления педагогической деятельности;</p> <p>умеет: организовывать педагогическую деятельность;</p> <p>владеет навыками: осуществления педагогической деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>знает: основные формы и методы подготовки занятий по основным</p>	УО-1	

		образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	<p>профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам;</p> <p>умеет:</p> <p>разрабатывать программы проведения занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам ;</p> <p>владеет навыками: проведения занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p>		
4	Тема 4 Применение современных информационных технологий в научных исследованиях	УК-2.2 Осуществляет контроль реализации проекта, принимает решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла	<p>знает: этапы жизненного цикла проекта;</p> <p>умеет: вносить необходимые изменения в план реализации проекта;</p>	УО-1 ПР-2	

			владеет навыками: проектной деятельности		
	Экзамен			-	ПР-1

## II. Текущая аттестация по дисциплине «Методы исследования»

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Методы исследования» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Методы исследования» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, контрольные работы) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

### Оценочные средства для текущего контроля

#### *Перечень вопросов для контрольной работы №1:*

1. Понятие науки, ее характерные черты на современном этапе, цели, задачи, функции.
2. Характеристика этапов эволюции науки.
3. Что такое результаты научных исследований? Описание основных элементов методологии научного исследования.
4. Описание основных понятий науки ( по Ф3-127).
5. Виды классификации наук (не менее 4-х видов).
6. Понятие научного исследования, объекта, предмета. Характеристика направлений научных исследований. Содержание требований к научным методам.
7. Понятие метода научного исследования, 4 классификации методов научных исследований. Виды и содержание общенаучных методов научного познания (не менее 10-ти методов).
8. Содержание не менее 10-ти антиномий сущности науки (нормативность и творчества, статичность и динамичность и др.).
9. Понятие научной методологии, требований методологической культуры.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа	100 - 86
базовый	Знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.	85-76
пороговый	Фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением	75-61



	предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.	
уровень не достигнут	Незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.	60-0

***Перечень вопросов для контрольной работы №2:***

1. Содержание принципов и требований к научным исследованиям.
2. Понятие и краткая характеристика количественных методов исследований.
3. Понятие и краткая характеристика качественных методов исследований (не менее 3-х).
4. Понятие анкетирования, достоинства, недостатки, правила составления анкет для проведения опроса.
5. Классификация вопросов при анкетировании.
6. Понятие глубинного интервью, виды, методы, достоинства, недостатки,
7. Понятие поискового маркетингового исследования.
8. Понятие и виды дескриптивных маркетинговых исследований.
9. Применение шкалирования в маркетинговых исследования, виды, особенности применения.
10. Краткое описание видов обработки результатов маркетинговых исследований. Особенность их применения в туризме и гостеприимстве.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа	100 - 86
базовый	Знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.	85-76
пороговый	Фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.	75-61

уровень не достигнут	Незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.	60-0
----------------------	---	------

### **III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Методы исследования»**

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Методы исследования» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### **Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен)**

##### **1. Банк тестовых вопросов**

Вопрос 1. Функциями науки являются

- а) описание, исследование, объяснение, прогноз, созидание
- б) знание, определение, объяснение, прогнозирование
- в) целеполагание, управление, исследование, знание

Вопрос 2. Какая из приведенных пар терминов не относится к сущностным признакам (антиномиям) науки?

- а) исчерпаемость и бесконечность
- б) статичность и динамичность
- в) нормативность и творчество

Вопрос 3. Представителями классического этапа эволюции научной картины мира являются

- а) П. Ферма, Б. Паскаль, А. Эйнштейн
- б) И. Пригожин, И. Стенгерс, Г. Хакен
- в) Г. Галилей, И. Ньютон

Вопрос 4. Классификация наук по основаниям «теоретические, практические, поэтические» принадлежит

- а) Р. Бэкону
- б) М. Веррону
- в) Аристотелю

Вопрос 5. Классификация наук по основаниям «грамматика и логика, математика, натурфилософия и метафизика, этика» принадлежит

- а) Р. Бэкону
- б) М. Веррону
- в) Аристотелю

Вопрос 6. Бизнес-модель Остервальдера содержит следующие элементы

- а) потребительские сегменты, ценностные предложения, каналы сбыта, отношения с клиентами, потоки доходов, ключевые ресурсы, ключевые виды деятельности, ключевые партнеры, структура издержек
- б) потребительские сегменты, нужды и потребности потребителей, каналы сбыта, каналы получения информации, потоки доходов, ресурсы, ключевые виды деятельности, ключевые партнеры, структура доходов
- в) потребительские сегменты, потребительские ценности, каналы сбыта, каналы отношений с клиентами, структура прибыли, ключевые ресурсы, ключевые виды деятельности, ключевые партнеры, каналы отношений с партнерами

Вопрос 7. Объект и предмет научного исследования соотносятся как

- а) общее и частное
- б) абстрактное и конкретное
- в) объективное и субъективное

Вопрос 8. Гипотезы научного исследования бывают

- а) истинные, ложные, лженаучные
- б) специфические, универсальные, первичные, окончательные
- в) описательные, объяснительные, прогнозны

Вопрос 9. Анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия относятся к

- а) общенаучным методам
- б) общелогическим методам

в) теоретическим методам

Вопрос 10. Формализация, абстрагирование, системный анализ относятся к

а) общенаучным методам

б) общелогическим методам

в) теоретическим методам

Вопрос 11. Моделирование, описание, сравнение относятся к

а) общенаучным методам

б) эмпирическим методам

в) теоретическим методам

Вопрос 12. Инструментарием научных исследований являются

а) опыт, эксперимент, модели, алгоритмы

б) публикации, диссертации, технологические регламенты

в) инновации, новые знания, новые материалы

Вопрос 13. Продуктами научных исследований являются

а) модели, алгоритмы, патенты

б) публикации, диссертации, технологические регламенты

в) новые технологии, новые знания, новые материалы

Вопрос 14. Метод дедукции предусматривает

а) переход знаний от отдельных элементов процесса к знанию общего процесса

б) переход в процессе познания от отдельных свойств объекта к углубленному исследованию одной определенной его стороны

в) правильного ответа нет

Вопрос 15. Утверждение, что «научное исследование независимо от его вида должно включать в себя: проблему и ее актуальность, тему, объект, предмет, цель, задачи, гипотезу, защищаемые положения, оценку научной новизны, теоретической значимости и практической ценности полученных результатов»

а) верно

б) ошибочно

в) применено не ко всем видам научных исследований

Вопрос 16. К количественным методам научных исследований не относятся

а) статистические методы

б) библиометрические методы

в) глубинные интервью

Вопрос 17. К качественным методам научных исследований не относятся

а) фокус-группы

б) библиометрические методы

в) глубинные интервью

Вопрос 18. Научные методы опрос и анкетирование это одно и то же

а) это верно

б) это не верно

в) это зависит от цели исследования

Вопрос 19. Утверждение, что «Достоинством анкетирования является возможность общения с респондентами и влияния на их ответы»

а) абсолютно верное

б) верное, но не всегда

в) не верное

Вопрос 20. Вопрос в анкете «Согласны ли Вы, что в ресторане «XXX» обслуживают быстро и готовят вкусно?» и варианты ответа «Да», «Нет»

а) составлен грамотно

б) составлен грамотно, но не может быть обработан

в) составлен не грамотно, так как не может быть обработан

**Ключи (ответы) к тесту:**

<i>Номер вопроса</i>	<i>ответ</i>	<i>Номер вопроса</i>	<i>ответ</i>	<i>Номер вопроса</i>	<i>ответ</i>
1	а	8	в	15	а
2	а	9	б	16	в
3	в	10	в	17	б
4	в	11	б	18	б
5	а	12	а	19	в
6	а	13	в	20	в
7	а	14	в		

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине  
«Методы исследования»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«удовлетворительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«неудовлетворительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Управление гостевым сервисом»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
Международное гостеприимство  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Управление гостевым сервисом» .....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Управление гостевым сервисом» .....	9
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление гостевым сервисом» .....	20
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление гостевым сервисом» .....	26



**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Управление гостевым сервисом»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Раздел I Теоретические аспекты гостевого сервиса	<p>ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в</p>	<p><b>Знает:</b> – стандарты качества обслуживания, показатели качества услуг и процесса обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Умеет</b> – разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Знает</b> – процесс внедрения системы качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Умеет</b> – внедрять системы менеджмента качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Знает</b> – методы контроля и оценки качества гостиничных услуг и</p>	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1) Доклад	зачет

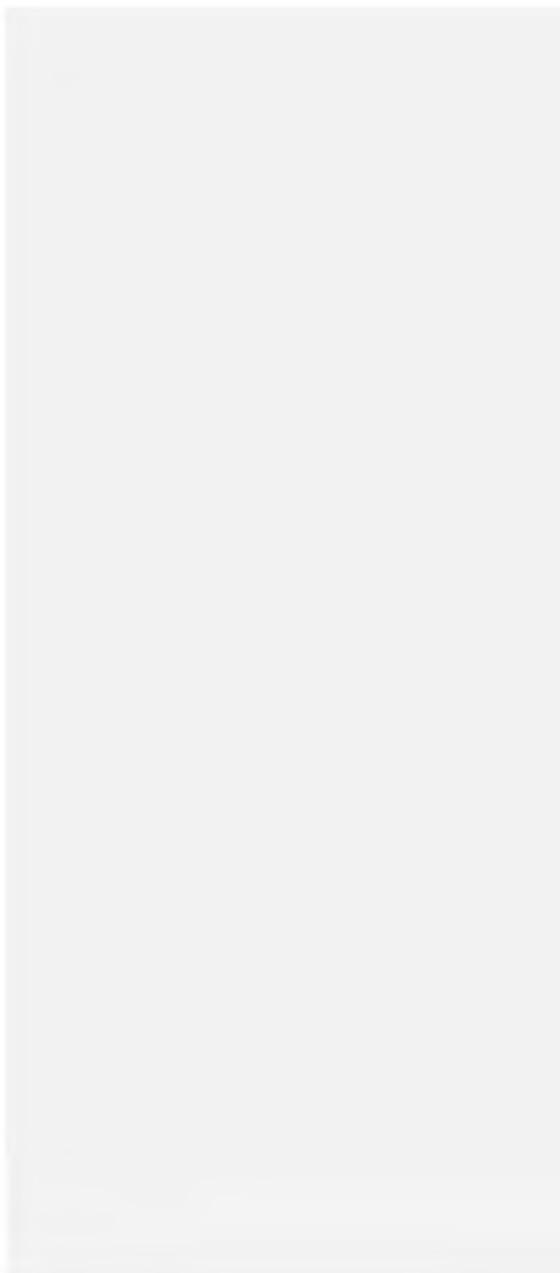
**Добавлено примечание ([КИА1]):** Мероприятия текущего контроля – это наш рейтинг. Указывать не менее 3 мероприятий для зачета и 4 для экзамена. Следить за корреляцией с рейтинг планом в 1С. Именно эти оценочные средства указывать далее в разделе II и III ФОС.

**Добавлено примечание ([КИА2]):** Согласно рейтинговой системе промежуточная аттестация имеет нулевой вес, но его необходимо предусмотреть для тех, кто не набирает баллы в на текущей аттестации и выходит на комиссию. Рекомендуем 1 оценочное средство.

		соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом мнения потребителей	услуг предприятий питания, измерения удовлетворенности потребителей и персонала <b>Умеет</b> - контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом мнения потребителей		
	Раздел II Теоретические основы организации обслуживания	УК-2.1 Разрабатывает методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков  УК-2.2 Осуществляет контроль реализации проекта, принимает решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла	<b>Знает</b> - методические и нормативные документы, касающиеся организации сервиса гостиничных предприятий, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков; <b>Умеет</b> - разрабатывать методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков <b>Знает</b> как осуществлять контроль за реализацией проекта, принимать решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла <b>Умеет</b> осуществлять контроль за реализацией проекта, принимает решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	

		<p>ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом мнения потребителей</p>	<p><b>Знает:</b> – стандарты качества обслуживания, показатели качества услуг и процесса обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Умеет</b> – разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Знает</b> – процесс внедрения системы качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Умеет</b> – внедрять системы менеджмента качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Знает</b> – методы контроля и оценки качества гостиничных услуг и услуг предприятий питания, измерения удовлетворенности потребителей и персонала</p> <p><b>Умеет</b> контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-</p>
--	--	---	--

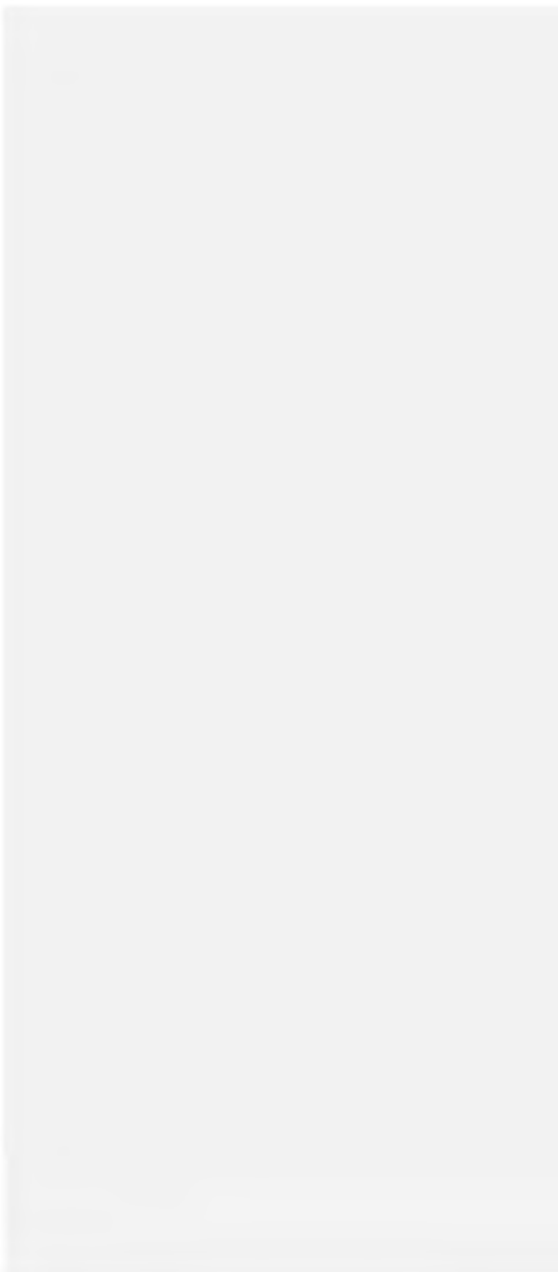
--	--



			правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом мнения потребителей		
	Раздел III Психология и культура сервиса	<p>УК-2.1 Разрабатывает методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков</p> <p>УК-2.2 Осуществляет контроль реализации проекта, принимает решения по изменению плана</p>	<p><b>Знает</b> - методические и нормативные документы, касающиеся организации сервиса гостиничных предприятий, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков;</p> <p><b>Умеет</b> - разрабатывать методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков</p> <p><b>Знает</b> как осуществлять контроль за реализацией проекта, принимать решения по изменению плана</p>	Доклад (УО-3) Тест (ПР-1)	

		<p>реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла</p> <p>ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с</p>	<p>реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла</p> <p><b>Умеет</b> осуществлять контроль за реализацией проекта, принимает решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла</p> <p><b>Знает:</b> – стандарты качества обслуживания, показатели качества услуг и процесса обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Умеет</b> – разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Знает</b> – процесс внедрения системы качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Умеет</b> – внедрять системы менеджмента качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Знает</b> – методы контроля и оценки качества гостиничных услуг и услуг предприятий питания,</p>
--	--	---	---

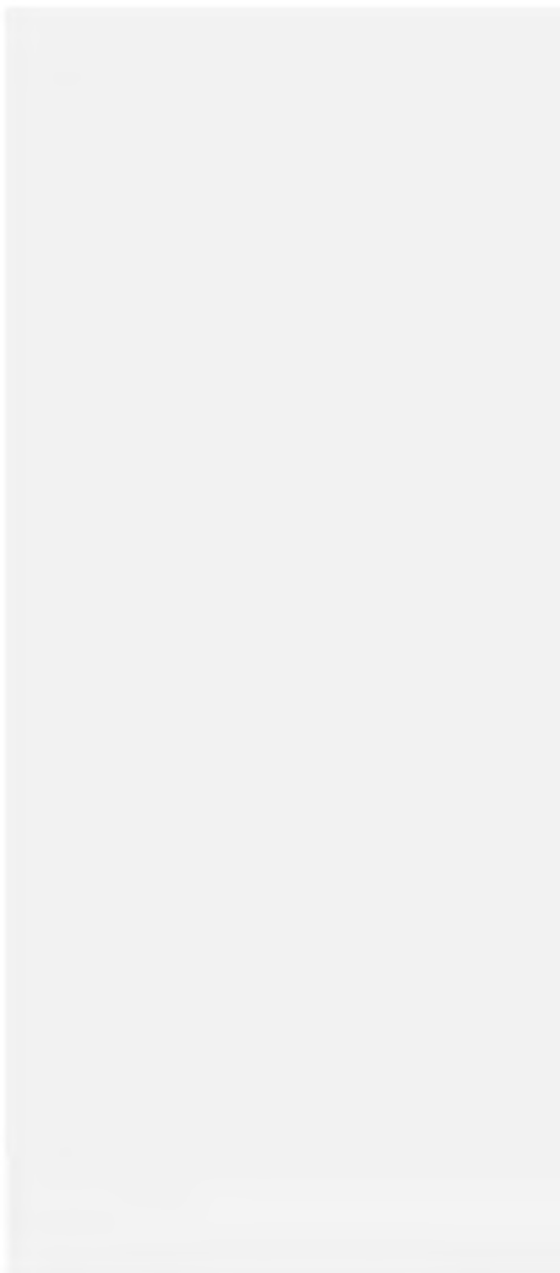
--	--



		требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом мнения потребителей	измерения удовлетворенности потребителей и персонала <b>Умеет</b> контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, с учетом мнения потребителей
--	--	---	--



--	--



## II. Текущая аттестация по дисциплине «Управление гостевым сервисом»

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление гостевым сервисом» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление гостевым сервисом» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, доклад, тестирование) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### Оценочные средства для текущего контроля

#### 1. Вопросы для собеседования (УО-1)

##### Раздел I Теоретические аспекты гостевого сервиса

###### Тема. Сервисная деятельность: сущность, основные понятия

1. Сущность услуги, ее специфическая направленность и роль в жизни общества
2. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности.
3. Если опасность в чрезмерной сервисизации экономики?

###### Тема. Правовые основы регулирования сервисной деятельности

1. Основные нормативные акты, регулирующие сервисную деятельность
2. Основные права потребителей, закрепленные законом РФ «О защите прав потребителей»
3. Потребительский экстремизм как злоупотребления правом. Как бороться с потребительским экстремизмом?
4. Как повысить правовую грамотность российского потребителя?

##### Раздел II Теоретические основы организации обслуживания

###### Тема. Организация сервиса на гостиничных предприятиях

1. Опишите стадии жизненного цикла услуги. Назовите их основное отличие
2. Опишите процесс обслуживания потребителей
3. Предложите систему классификации наиболее распространенных форм обслуживания в сервисе
4. Особенности организации пространства контакта в гостиничных предприятиях

###### Тема. Качество и стандарты обслуживания на предприятиях сервиса

1. Понятия и сущность качества услуг
2. Модель качества услуг
3. Показатели качества услуг
4. Для чего нужны стандарты обслуживания

##### Раздел III Психология и культура сервиса

###### Тема. Психология процесса обслуживания

1. Взаимодействие с разными типами потребителей
2. Конфликты в сервисном обслуживании
3. Жалоба как подарок

###### Тема. Культура сервиса и гостеприимства

1. Профессиональная этика
2. Внешний облик делового человека
3. Культура речевого этикета

**Добавлено примечание ((КИАЗ):** Приводятся типовые оценочные средства для текущей аттестации и критерии оценки к каждому из них (оценочное средство – пример заданий – критерий оценки). Должно быть столько оценочных средств, сколько заявлено в таблице выше и в п.6 РПД в столбце «Текущий контроль».

Требования к представлению материалов:  
Устный ответ с презентацией

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент показывает прочные знания теоретических основ по дисциплине (исторические аспекты, основные понятия и определения сервиса, экономическую сущность и технологические процессы организации). Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом. Умеет объяснить социально-экономическую сущность сервисной деятельности. Умеет делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры. Студент демонстрирует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.	100 - 86
базовый	Ответ студента демонстрирует прочные знания теоретических основ по дисциплине (исторические аспекты, основные понятия и определения сервисной деятельности). Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы. Умеет объяснить социально-экономическую сущность сервисной. Умеет делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы. Студент демонстрирует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в терминологическом аппарате	85-76
пороговый	Оценивается ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; неглубокое знание основных вопросов; слабо сформированы навыки анализа явлений, процессов сервиса, недостаточное умение давать аргументированные ответы; недостаточно свободное владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа: неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	75-61
уровень не достигнут	Оценивается ответ, обнаруживающий незнание теоретических основ по дисциплине несформированными навыками анализа основных явлений, сервисных процессов; неумением давать аргументированные ответы,	60-0

Добавлено примечание ((КИА4): Критерии оценки результатов обучения приведены примерные.

	слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.	
--	---	--

### 3. Доклады

Цель:

- закрепление, расширение и углубление теоретических знаний по изучаемой дисциплине;
- развитие практических навыков самостоятельной работы с литературой.

Темы:

1. Сервис как общественное и экономическое явление
2. Сервисная обслуживание как фактор конкурентоспособности предприятия
3. Взаимосвязь технического прогресса и развития сервиса
4. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
5. Значение человеческого фактора в организации сервиса
6. Оценка качества услуг потребителями
7. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность
8. Культура сервиса и этика обслуживания на предприятиях гостеприимства
9. Особенности организации сервисного обслуживания иностранных туристов в гостиничном комплексе
10. Профессиональные стрессы
11. Коммуникативная компетентность специалиста
12. Этика и психология взаимоотношений в коллективе
13. Влияние стиля жизни на потребительское поведение
14. Влияние внешней среды на потребительское поведение (культура, этническая принадлежность, социальный класс)
15. Гостеприимство – важнейший элемент качественного обслуживания.

#### Требования к содержанию и структуре докладов

Структура доклада:

1. Титульный лист
2. Оглавление.
3. Введение. Кратко излагается основная идея работы, ее актуальность, цели.
4. Основная часть. Основная часть должна полностью раскрывать тему, содержать доводы, аргументы.
5. Заключение. В Заключении представлены выводы, которые делает докладчик по итогам проделанной работы
6. Список использованных источников. Источники оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018

Доклад должен иметь объем не менее 4-х страниц формата А 4, кегель 14, интервал 1,5, верхнее и нижнее поле 2 см., правое – 1,5 см., левое – 3 см. Абзацный отступ 1,25 см. Доклад скрепляется.

Доклад представляется в устной форме с презентацией в рамках практического занятия. Докладчику предоставляется до 5 минут для доклада по заявленной теме.

Письменно выполненный доклад должен быть сдан преподавателю.

Требования к предоставлению презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)

- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)
- Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы	85-76
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;	75-61
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.	60-0

Добавлено примечание ((КИА5): Критерии оценки результатов обучения приведены примерные.

#### 4. Тесты

##### Раздел I Теоретические аспекты гостевого сервиса

Выберите один правильный ответ

1. Услуга – это
  - a) действие, приносящее пользу, благо, помощь другому человеку
  - b) осязаемое действие, направленное на товар или человека
  - c) действие, направленное на получение прибыли
2. Обслуживание – это
  - a) форма связи субъектов с внешним миром, источник их внутренней активности
  - b) деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг
  - c) результат непосредственного взаимодействия производителей
3. Какие три ключевые категории лежат в основе сервисной деятельности?
  - a) опрос, профессионализм, качество
  - b) услуга, спрос, специалист
  - c) обслуживание, услуга, потребитель
4. Сервисная деятельность это обширное пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены две основные стороны
  - a) правительство и бизнесмены
  - b) производители и исполнители
  - c) потребители и клиенты
  - d) производители и потребители
5. Целью сервисной деятельности является:
  - a) удовлетворение человеческих потребностей
  - b) исследование рынка услуг
  - c) производство услуг
6. Удовлетворенный клиент осуществляет:
  - a) качественное обслуживание
  - b) поиск работы
  - c) бесплатную рекламу
7. Факторы, влияющие на динамику развития сервисной деятельности (выбрать все правильные ответы, не менее 4-х ответов)
  - a) правовые
  - b) образовательные
  - c) медицинские
  - d) культурные
  - e) социальные
  - f) экономические
  - g) технологические
8. Сервис – это
  - a) потребность
  - b) обслуживание
  - c) конкуренция
9. Влияние экономических факторов на сервисную деятельность обусловлено (выбрать 1 правильный ответ)
  - a) географическим положением
  - b) изменением спроса
  - c) природной средой

- d) показателями рождаемости и смертности
10. Влияние политико-правовых факторов на сервисную деятельность обусловлено
- a) либерализацией государственного регулирования
  - b) изменением спроса
  - c) телекоммуникацией
  - d) общей динамикой ВВП
11. Абстрактная, теоретическая модель услуги, эталон, на который ориентируется исполнитель услуг - это
- a) реальная услуга
  - b) сервисная услуга
  - c) идеальная услуга
  - d) сопутствующая услуга
12. Услуга, представляющая собой конкретные материальные действия, направленные на удовлетворения потребностей клиента – это
- a) идеальная услуга
  - b) реальная услуга
  - c) легитимная услуга
  - d) государственная услуга
13. Услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей, обеспечивающие восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам потребителей, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления – это
- a) смешанные услуги
  - b) государственные услуги
  - c) реальные услуги
  - d) материальные услуги
14. Услуги, которые направлены на разных потребителей и удовлетворяют потребности только отдельных индивидов – это
- a) нематериальные услуги
  - b) личные услуги
  - c) легитимные услуги
  - d) общественные услуги
15. Услуги, направленные на удовлетворение потребностей отдельных граждан и общественных структур в получении информации, ее передаче и распространении – это
- a) нелегитимные услуги
  - b) информационно-коммуникационные услуги
  - c) технологические услуги
  - d) государственные услуги
16. Согласно классификации услуг по их типу и сфере применения к распределительным услугам относят:
- a) лизинг
  - b) инжиниринг
  - c) транспорт
  - d) образование
17. Согласно классификации услуг по их типу и сфере применения к производственным услугам относят:
- a) транспорт
  - b) образование
  - c) банки
  - d) инжиниринг



18. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, обеспечивающих право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества – это

- a) классификация
- b) стандартизация
- c) лицензирование
- d) сертификация

19. Непроизводственные услуги – это

- a) транспортировка грузов
- b) техническое обслуживание оборудования
- c) услуги здравоохранения и культуры

20. Материальная услуга направлена на:

- a) формирование отдельных требований потребителей
- b) удовлетворение материальных потребностей
- c) удовлетворение духовных потребностей

## Раздел II Теоретические основы организации обслуживания

1. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это (выберите один правильный ответ):

- a) контактная зона;
- b) зал ожидания;
- c) комната для посетителей.

2. Контактной зоной не является:

- a) зона ремонта бытовой техники;
- b) рабочее место парикмахера;
- c) рабочее место стоматолога.

3. Работнику контактной зоны следует овладеть наукой и искусством

- a) управления
- b) оздоровления
- c) питания
- d) общения
- e) обучения

4. Работнику контактной зоны следует разбираться в

- a) художественной литературе
- b) психологии посетителей
- c) рекламной деятельности
- d) историческом процессе

5. Поведение работника контактной зоны должно ориентироваться на

- a) заказчика
- b) производителя
- c) изделие/услугу
- d) посредника

6. Назовите состав контактной зоны (выберите все правильные ответы):

- a) пространство контакта
- b) бэк-офис
- c) процесс контакта
- d) содержание контакта

7. Профессиональное поведение работника контактной зоны должно содержать следующие компоненты (выберите все правильные ответы):

- a) тактичный
- b) обходительный
- c) проворный

- d) доброжелательный
  - e) неуязвимый
  - f) радушный
  - g) простодушный
8. Основные виды общения в контактной зоне (выберите все правильные ответы):
- a) косвенное
  - b) коммуникативное
  - c) дистанционное
  - d) перцептивное
  - e) целевое
  - f) интерактивное
9. Качество услуг воспринимается:
- a) Каждым человеком индивидуально
  - b) Всеми одинаково
  - c) Как официально установленная для всех величина
  - d) Как официально установленная величина для каждого человека
10. Реальное качество услуги отображают:
- a) Потребительские свойства
  - b) Функциональные свойства
  - c) Технические свойства
11. Совокупность свойств услуги, наличие которых потребитель считает обязательным, само собой разумеющимся это:
- a) Базовое качество
  - b) Требуемое качество
  - c) Желаемое качество
12. Согласно какой модели одна и та же услуга воспринимается всеми ее потребителями по разному вследствие индивидуальности характера, интересов, личных качеств, знаний и т.д.
- a) Качество обслуживания
  - b) Типология покупателей
  - c) Отборочного восприятия
  - d) Индивидуального потребления
13. Согласно схеме формирования оценки качества услуг со стороны потребителя, восприятие складывается:
- a) Из личных стандартов качества услуги, прошлого опыта и воспоминаний
  - b) Процесса оказания услуги и эмоционального настроения потребителя
  - c) Ожидания и качества услуги
14. Понятие «восприятие» введено в научный оборот
- a) К. Гронрузом
  - b) Е. Кедоттом
  - c) А. Парасураманом
15. Интервальная модель качества услуг основана на
- a) расхождениях
  - b) восприятии
  - c) оценке качества услуги
16. Ключевым моментом определения качества услуг выступает:
- a) Представление руководства предприятия об оказываемой услуге
  - b) Мнение потребителя
  - c) Стандарты предоставляемой услуги
17. Метод, предполагающий оценку качества обслуживания с помощью специалистов, выступающих в роли подставных покупателей, называется:
- a) фокус-группа
  - b) опрос

- c) тайный покупатель
  - d) Эксперимент
18. Прошлый опыт потребления услуги есть элемент
- a) Ожидания качеств услуги
  - b) Восприятия услуги
  - c) Процесса оказания услуги

### Раздел III Психология и культура сервиса

1. Какие утверждения ошибочные:
- a) К жалобам нужно относиться негативно, т.к. они вредят работе организации
  - b) Клиенты, которые жалуются, намерены продолжать сотрудничество с вами и хотят, чтобы вы исправили ошибки
  - c) Жалобы – это всегда разрывы нормальных органичных связей между подсистемами (аспектами обслуживания)
  - d) Те клиенты, которые недовольны, но не жалуются, помогают вам исправить ошибки и улучшить сервис
2. Конфликт вызывается
- a) Любыми противоречиями
  - b) Только теми противоречиями, которые глубоко затрагивают потребности клиентов, их человеческое достоинство, престиж
  - c) Профессиональными противоречиями
3. К производственным причинам возникновения конфликта относят
- a) Личные взаимные претензии между работником и клиентом
  - b) Длительное время ожидания, необеспеченность материалами, несвоевременность выполнения заказа и т.д.
  - c) Психологическая несовместимость
4. По критерию «содержание конфликта» выделяют конфликты
- a) Истинные и происходящие по взаимной ошибке
  - b) Односторонние и двусторонние
  - c) Внешние и внутренние
  - d) Разовые и постоянные
5. Когда спор в конфликте полностью выигрывает один из участников это-
- a) Полное разрешение конфликта
  - b) Частичное разрешение конфликта
  - c) Возврат к исходному состоянию
6. Установите хронологическую последовательность 7 этапов разрешения конфликта
- a) Присоединитесь к клиенту
  - b) Проясните суть конфликта
  - c) Локализируйте конфликт
  - d) Разрешите конфликт
  - e) Снимите эмоциональное напряжение конфликта
  - f) Принесите извинения
  - g) Узнайте, как обстоят дела после разрешения конфликта
7. Общение включает в себя три стороны:
- a) Перцептивную
  - b) Координационную
  - c) Организационную
8. В психологии выделяют 4 типа темперамента. Определите какому типу темперамента соответствует следующая характеристика:

Отличается медлительностью, низким уровнем психической активности. Внешне слабо проявляет свое эмоциональное состояние. В поведении обычно уравновешен. Отличается выдержкой, терпеливостью, хорошим самообладанием. Его трудно вывести из себя.

- a) Меланхолик
- b) Сангвиник
- c) Флегматик
- d) Холерик

9. Определите какому типу темперамента соответствует следующая характеристика:

Характеризуется низким уровнем активности, замкнутостью, застенчивостью. Это эмоционально ранимый человек, склонный глубоко переживать даже незначительные события.

- a) Меланхолик
- b) Сангвиник
- c) Флегматик
- d) Холерик

10. На создание психологического климата беседы влияет форма столов. Определите форму стола для ведения дружественной беседы

- a) Круглый стол
- b) Журнальный столик
- c) Квадратный стол

11. Этикет – это

- a) религиозное учение
- b) памятник древней этической мысли
- c) культура поведения

12. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- a) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- b) стараться интерпретировать реакции партнера;
- c) понимать язык невербальных компонентов общения;
- d) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

13. Специфической особенностью делового общения является...

- a) неограниченность во времени
- b) регламентированность
- c) отсутствие норм и правил
- d) разговор по душам

14. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает

- a) Соблюдение нейтралитета
- b) Нарушение правил этикета
- c) Понимание другого человека
- d) Представление себя другому человеку

15. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с

- a) персоналом
- b) высшим руководством
- c) подрядчиками
- d) клиентами

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;	100 - 86
базовый	студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста	85-76
пороговый	студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;	75-61
уровень не достигнут	студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.	60-50

### III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление гостевым сервисом»

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление гостевым сервисом» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### Оценочные средства для промежуточного контроля (зачет)

##### Вопросы к зачету

1. Определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание», «сервисная деятельность».
2. Задачи сервисной деятельности при удовлетворении потребностей клиента.
3. Этапы становления современной сервисной цивилизации. Понятие об индустриально-сервисной экономике.
4. Субъекты и объекты сервисной деятельности.
5. Основные тенденции и направления развития сферы услуг в развитых странах.
6. Особенности развития сферы услуг в России.
7. Факторы, влияющие на динамику развития сервисной деятельности - технологические, политико-правовые, демографические.
8. Факторы, влияющие на динамику развития сервисной деятельности - экономические, природные, культурные.
9. Международная практика защиты прав потребителей.
10. Закон РФ « О защите прав потребителей» в сфере услуг.
11. Защита прав потребителей в Законе РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
12. Характеристика услуг населению в ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и определения.
13. Характеристика туристских услуг в ГОСТ Р50690 – 2000. Туристские услуги. Общие требования.
14. Услуга как особый вид полезности товара. Отличительные особенности услуги от товара.
15. Основные характеристики услуги. Раскройте специфичность следующих услуг: бронирование номера в гостинице по телефону, через Интернет; заказ туристского путешествия; страховые услуги; заказ снаряжения по телефону; фито дизайн.
16. Проблемы выработки единых критериев и схем классификации услуг.
17. Американская, европейская и российская модели классификации услуг. Их преимущества и ограничения.
18. Типы услуг в разных сферах применения. Типология сервисной деятельности.

19. Классификация услуг по взаимосвязанным качествам.
20. Классификация отраслей сферы услуг.
21. Определение новой услуги и прогрессивные формы обслуживания.
22. Сфера услуг как третичный сектор экономики. Рыночный и нерыночный сектор сферы услуг.
23. Предприятия сферы услуг (сервиса). Специфические особенности его деятельности.
24. Предпосылки и формы организации сервиса на предприятии.
25. Этапы организации сервиса на предприятии. Основные принципы, функции и задачи сервиса.
26. Значение и функции маркетинга на рынке услуг.
27. Маркетинговая среда предприятия (внешние и внутренние факторы).
28. Формирование правильного понимания потребителей.
29. Модель покупательского поведения. Факторы, оказывающие влияние на потребителей.
30. Мотивы поведения потребителей.
31. Потребитель как участник процесса принятия решения о покупке.
32. Понятие о культуре сервиса, культуре обслуживания, культуре труда работника сервисного предприятия.
33. Гостеприимство – важнейший элемент качественного обслуживания.
34. Понятие о контактной зоне. Поведение работников в контактной зоне.
35. Управление качеством обслуживания в предприятиях сервиса.
36. Психология сервиса: понятие, значение и задачи в сфере услуг.
37. Психологические аспекты процесса обслуживания клиентов.
38. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны.
39. Профессиональная этика работника контактной зоны.
40. Этическая и эстетическая основы сервисной деятельности.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической	75-61

	последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

### Итоговый тест

1. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:
  - a) Услуга
  - b) Качество
  - c) Специалист
2. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:
  - a) Качество
  - b) Специалист
  - c) Обслуживание
3. Обслуживание, при котором заказчик, заключив договор с предприятием сервиса, получает право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур в течение срока действия договора – это:
  - a) бесконтактное обслуживание;
  - b) абонементное обслуживание;
  - c) самообслуживание;
  - d) обслуживание на дому
4. Главной задачей обеспечения качества услуги является
  - a) Превышение ожиданий потребителя
  - b) Удовлетворение ожиданий потребителя
  - c) Стандарты обслуживания
5. Под темпераментом понимают:
  - a) природные особенности поведения;
  - b) индивидуально-психологические особенности;
  - c) интегральное образование, включающее разнообразные свойства;
  - d) качество характера
6. Реальное качество услуги отображают:
  - d) Потребительские свойства
  - e) Функциональные свойства
  - f) Технические свойства
7. Совокупность свойств услуги, наличие которых потребитель считает обязательным, само собой разумеющимися это:
  - d) Базовое качество
  - e) Требуемое качество
  - f) Желаемое качество
8. Понятие «восприятие» введено в научный оборот
  - d) К. Гронрузом
  - e) Е. Кедоттом
  - f) А. Парасураманом
9. Интервальная модель качества услуг основана на

- d) расхождении
  - e) восприятии
  - f) оценке качества услуги
10. К основным правам потребителя не относится право:
- a) на потребительское образование;
  - b) удовлетворение базовых потребностей;
  - c) отдых;
  - d) информацию;
11. Качество сервиса зависит от
- a) характера взаимодействия работника сервиса и потребителя
  - b) места работы
  - c) количества обслуживающего персонала
  - d) количества обслуживаемых гостей
  - e) вида услуги
12. Метод, предполагающий оценку качества обслуживания с помощью специалистов, выступающих в роли подставных покупателей, называется:
- e) фокус-группа
  - f) опрос
  - g) тайный покупатель
  - h) Эксперимент
13. Сертификация – это:
- a) деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области;
  - b) деятельность по установлению принадлежности товара определённой товарной партии;
  - c) деятельность по подтверждению соответствия товара установленным требованиям;
  - d) деятельность по распределению множества товаров на однородные подразделения
14. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
- a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
  - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
  - c) общественные структуры: политические партии.
15. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
- a) спрос;
  - b) потребность;
  - c) мотивация.
16. Общение включает в себя три стороны:
- d) Перцептивную
  - e) Координационную
  - f) Организационную
17. В психологии выделяют 4 типа темперамента. Определите какому типу темперамента соответствует следующая характеристика:  
Отличается медлительностью, низким уровнем психической активности. Внешне слабо проявляет свое эмоциональное состояние. В поведении обычно уравновешен. Отличается выдержкой, терпеливостью, хорошим самообладанием. Его трудно вывести из себя.
- e) Меланхолик
  - f) Сангвиник
  - g) Флегматик
  - h) Холерик
18. Определите какому типу темперамента соответствует следующая характеристика:



Характеризуется низким уровнем активности, замкнутостью, застенчивостью. Это эмоционально ранимый человек, склонный глубоко переживать даже незначительные события.

- e) Меланхолик
  - f) Сангвиник
  - g) Флегматик
  - h) Холерик
19. На создание психологического климата беседы влияет форма столов. Определите форму стола для ведения дружественной беседы
- d) Круглый стол
  - e) Журнальный столик
  - f) Квадратный стол
20. Общественное движение, направленное на обеспечение прав потребителей - это;
- a) кастомизация
  - b) консьюмеризм
  - c) консерватизм
  - d) мультикультурализм
21. Виды деятельности, которые не лицензируются
- a) образование
  - b) детективная деятельность
  - c) охранный деятельность
  - d) туризм
22. Лицензирующие органы имеют право:
- a) запрашивать и получать от лицензиата необходимые объяснения по вопросам, возникающим в ходе проверки;
  - b) не принимать решение о выдаче или отказе в выдаче лицензии в срок;
  - c) не приостанавливать действие лицензии при выявлении нарушения лицензионных требований;
  - d) выдавать справки и направлять на доследование
23. Федеральный закон «О защите прав потребителей» был принят в
- a) 1962 г.
  - b) 1992 г.
  - c) 2000 г.
  - d) 2016 г.
24. Федеральный закон, регулирующий правовые отношения, которые возникают между теми, кто предоставляет товары/услуги, и теми, кто их потребляет:
- a) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
  - b) ФЗ «О защите прав потребителей»
  - c) ФЗ «О техническом регулировании»
  - d) Гражданский кодекс Российской Федерации
25. Туристская (туроператорская деятельность) осуществляется на основании Федерального закона:
- a) «О лицензировании отдельных видов деятельности»
  - b) «О техническом регулировании»
  - c) «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
  - d) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
26. Для подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов и положений стандартов служит:
- a) аккредитация;
  - b) идентификация;
  - c) стандартизация;
  - d) сертификация

**Ключи:** 1 а; 2 с; 3 б; 4 б; 5 б; 6 а; 7 а; 8 а; 9 а; 10 с; 11 а; 12 с; 13 с; 14 с; 15 б; 16 а; 17 с; 18 а; 19 а; 20 б; 21 d; 22 а; 23 б; 24 б; 25 d; 26 d

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;	100 - 86
базовый	студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста	85-76
пороговый	студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;	75-61
уровень не достигнут	студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.	60-50

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление гостевым сервисом»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.





МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство»  
Направление подготовки 43.04.03 Международное гостеприимство  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Цифровой туризм и гостеприимство».....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство» .....	7
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство» ....	7
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство» .....	10

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Цифровой туризм и гостеприимство»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Тема № 1 Интегральные индикаторы для измерения поискового интереса к туристическим дестинациям	ОПК-1.1. Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания	знает базовые принципы работы сети интернет на уровне пользователя  умеет составлять поисковые запросы к сети  владеет навыками формирования запросов, типичных для предметной области	ПР-7	УО-1
		ОПК-1.2. Организует внедрение технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	знает возможности интернета для формирования инновационного туристского продукта  умеет вербально описать разрабатываемый туристский продукт  владеет навыками адаптации результатов		

			эксперимента к предмету работы		
		ОПК-1.3. Использует современное программное обеспечение и цифровые технологии в сфере гостеприимства и общественного питания	знает современные браузеры умеет сохранять результаты запросов веб-страниц владеет базовыми офисными пакетами программ	ПР-7	УО-1
2	Тема № 2 Идентификация точек туристического интереса анализом данных геопривязки фотоизображений сети «Вконтакте»	ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности.	знает современные картографические сервисы и программы умеет ориентироваться в цифровых картах и определять координаты местоположения владеет методами сбора информации об объектах карты	ПР-7	УО-1
		ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной	знает возможности социальных сетей как источника данных умеет соотносить пространственные данные с картой	ПР-7	УО-1



		деятельности.	владеет способами визуализации пространственных данных		
		ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде сообщений на корпоративных совещаниях, научных статей, докладов на научных конференциях.	знает структуру научного отчета  умеет делать выводы на основе фактического материала  владеет методами представления материала и защиты результатов исследования	ПР-7	УО-1
3	Тема № 3 Разработка интерфейса приложения формирования геозапросов к сети «Вконтакте»	ОПК-1.2. Организует внедрение технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	знает особенности дизайна графического интерфейса отраслевого приложения  умеет подобрать элементы управления, необходимые для работы графического приложения  владеет способами размещения и	ПР-7	УО-1

			компоновки элементов управления на форме окна		
		ОПК-1.3. Использует современное программное обеспечение и цифровые технологии в сфере гостеприимства и общественного питания	знает программное обеспечения для создание дизайна графического интерфейса  умеет подготовить эскиз дизайна приложения с графическим пользовательским интерфейсом  владеет методами реализации эскиза графического дизайна в прототип программы	ПР-7	УО-1
	Зачет			-	-

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

- 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3); круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.
- 2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.
- 3) тренажер (ТС-1); и т.д.

## II. Текущая аттестация по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство»

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство» проводится в форме контрольных мероприятий подготовки и защиты отчета (презентации) по лабораторным работам по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### Оценочные средства для текущего контроля

#### 1. Критерии оценки отчета (презентации) по лабораторным работам

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
Отлично	Работа полностью выполнена, тема исчерпывающе раскрыта, качественное оформление графических материалов, выводы обоснованы. Замечаний нет или они незначительны	3
Хорошо	Работа выполнена с незначительными замечаниями, есть небольшие ошибки в оформлении и интерпретации результатов	2
Удовлетворительно	Работа выполнена с существенными замечаниями. Недостаточное обоснование принимаемых решений или выводов. Оформление (верстка) сделано некачественно. Присутствуют орфографические и пунктуационные ошибки	1
Неудовлетворительно	Работа не выполнена или неоригинальна (заимствование)	0

## III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство»

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

### Оценочные средства для промежуточного контроля (зачет)

#### Вопросы к зачету:

1. Предмет и задачи цифровизации в сфере туризма и гостеприимства
2. Компьютерные программы и программирование
3. Среды разработки – компиляторы и интерпретаторы

4. Возможности и назначение языка программирования Python
5. Интерфейс. Определение, основные типы
6. Возможности и назначение сред научного программирования Spyder, Jupyter
7. Переменные. Определение, назначение
8. Команды и операторы сред научного программирования
9. Арифметические операторы
10. Логические операторы
11. Функция (подпрограмма). Назначение, возможности
12. Системные переменные и функции Python
13. Цикл for ... end
14. Условный оператор if ... else ... end
15. Средства динамического ввода Python
16. Типы данных Python,
17. Векторы в Python. Выбор элементов вектора
18. Матрицы в Python. Выбор элементов матрицы
19. Конкатенация матриц
20. Выбор субматрицы. Методы, применение
21. Действия над матрицами
22. Источники экспериментальных данных в цифровом туризме и гостеприимстве
23. Законы распределения. Нормальное распределение случайных величин
24. Среднее значение, стандартное отклонение, мода
25. Графики в Python
26. Логический тип данных
27. Строковый тип данных
28. Сущность и задачи логистики
29. Линейное программирование
30. Сущность и назначение математических моделей
31. Виды математических моделей
32. Искусственные нейронные сети
33. Статистические модели
34. Транспортная задача
35. Географические информационные системы (ГИС)
36. Системы координат и картографические проекции ГИС
37. Пиксель изображения.
38. Применение ГИС в цифровом туризме и гостеприимстве
39. Проект ГИС-системы. Содержащаяся в файле проекта информация
40. Слой ГИС-системы. Виды данных
41. Атрибутивная таблица ГИС. Связь пространственных и атрибутивных данных
42. Типы данных атрибутивных таблиц ГИС
43. Популярные форматы цифровой картографии
44. Тип векторного слоя ГИС
45. Распространенные ошибки топологии ГИС
46. Запросы и выбор объектов слоя ГИС
47. Программа Word. Назначение, возможности
48. Электронные таблицы Excel. Назначение, возможности
49. Программа Power Point. Назначение, возможности

50. Стили текста, вставка оглавления в Ms Word
51. Вычисление выражений в Ms Excel
52. Графический редактор theGIMP!
53. Графический редактор InkScape
54. Основные составляющие элементы персонального компьютера (архитектура)
55. ПЗУ и ОЗУ персонального компьютера
56. Процессор персонального компьютера
57. Материнская плата персонального компьютера
58. Периферическое оборудование персонального компьютера
59. Операционная система
60. Основные элементы интерфейса ОС Windows

### **Критерии оценки ответов на вопросы зачета**

Оценка «зачтено»	<p>выставляется студенту, если:</p> <p>он показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области,</p> <p>его ответ отличается достаточной глубиной и полнотой раскрытия темы;</p> <p>он владеет терминологическим аппаратом;</p> <p>умеет объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры;</p> <p>демонстрирует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области,</p> <p>умеет анализировать современное состояние информационных технологий нефтяной и газовой промышленности России,</p> <p>владеет навыками анализа основных проблем российской и зарубежной нефтегазовой промышленности,</p> <p>достаточно свободно справляется с вопросами.</p>
Оценка «не зачтено»	<p>выставляется студенту за ответ обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области,</p> <p>отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа</p>

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Цифровой туризм и гостеприимство»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Деловая коммуникация /Business Communication»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины / модуля «Название дисциплины» .....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине / модулю «Наименование дисциплины» .....	7
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Наименование дисциплины» .....	24
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Наименование дисциплины» .....	33
Приложение 1 (справочное) .....	34



**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Business Communication»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема №1 Business Communication process	УК-4 - способность осуществлять англоязычное общение, обмен знаниями, информацией в команде	Знает материал темы  Умеет передать информацию, модулировать и развивать англоязычное общение	УО-1  ПР-1	-
		УК-4.1 – применение коммуникативных технологий при установлении контактов, в общении, способность составлять типовые академические или профессиональные тексты и документы на английском языке	Знает языковой материал  Умеет использовать его при составлении академических и профессиональных документов и текстов	УО-3  ПР-2	-

2.	Тема №2 Introduction to customer care. Customer care success	УК-4.2 соблюдение норм и правил командной работы в процессе устной и письменной англоязычной коммуникации.	Знает	ПР-3 УО-1	-
3.	Тема №3 Face to face with customers. Business meetings. Effective presentations.	УК-4.2 способность представлять результаты исследований на публичных мероприятиях на английском языке	информационный материал темы	ПР-10 УО-3	
4.	Тема №4. Dealing with customers on the phone. Rules and practices of the customer care talks		Умеет использовать его при моделировании учебных ситуаций, включающих знание правил межкультурного общения на английском языке		
5.	Тема №5. Call center success. Informational material: Customer surveys.	УК-5.2 соблюдение норм и правил командной работы в процессе устной и	Знает	ПР-10	
6.	Тема №6.		особенности и правила межкультурной		

7.	<p>Quality in hospitality, tourism and services</p> <p>Тема №7.</p> <p>E-Travel</p>	<p>письменной англоязычной коммуникации</p>	<p>коммуникации, так же как и языковой материал</p>	<p>ПР-7</p> <p>УО-4</p>	
		<p>УК-6.1 способность совершенствования профессиональной деятельности на основе оценки своих ресурсов и пределов</p> <p>УК-6.2 способность выстроить гибкую профессиональную траекторию с учетом компетенций, требований рынка и стратегии личного развития</p>	<p>Умеет успешно выполнять академические и профессиональные задачи, правильно оценивая свои ресурсы и пределы</p> <p>Знает условия и нормы командной работы</p>		

			Умеет обмениваться информацией, знаниями и опытом в процессе англоязычной коммуникации в учебных и профессиональны х ситуациях		
	Зачет / экзамен			-	ПР-1 ПР-2

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

- 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3); круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.
- 2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.
- 3) тренажер (ТС-1); и т.д.

## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Business Communication»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Business Communication» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Business Communication» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты практической/контрольной работы, реферата, эссе, тестирования — указать то, что используется в таблице выше) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### ***Собеседование (Опрос)***

#### ***Вопросы для собеседования***

##### ***Customer care success***

Informational material for the discussion: Customer surveys. Review of customer surveys in different industries of Great Britain. Recent age ratios of satisfactory and unsatisfactory feedbacks. Ways and methods to improve the feedback about customer care call centers performance. Ways to improve the customers' impression. Examples of phone calls of customer care call centers with their clients. Examples of phone calls on particular orders, mis-deliveries, erroneous charge of payments and taxes. Advice services.

##### ***Face to face with customers. Business meetings. Efficient presentations.***

Informational material for the discussion: Pieces of advice from the websites for the customer care clerks. Language of communication. Body language. Ways to express a request to help, wait, clarify the situation. A company visit. Meeting business partners for the first time. Greetings, small talk, offers to assist in services, completing the visit. The company staff, reception, servicing and managing the staff, information services, the middle level personnel of the company.

***Dealing with customers on the phone. Rules and practices of the customer care talks.***

Informational material: General telephoning rules. The customer care phone call. What the customer really hears. Being courteous on the phone. Making sure you understand. Making arrangements. Basic socializing language. Comparative characteristics of the right and wrong telephone calls. Ways to show one's interest in the customer. Examples of the phone calls. Ways to receive a message, to calm down the conflict, to complete the talk in a courteous manner in a positive register.

Vocabulary: Phraseology of polite customer care communication. Names of the jobs involved, duties and functions of the personnel, priorities and problems. Internet services. Examples of the most successful sites and their services. Examples of advertisements. Personal characteristics of the staff. Nouns, verbs, adjectives expressing respectful qualities and ways of communication. Categories and types of places where communications occur. Ways to make up questions, +requests, offering services, expressing agreements and disagreements, making appointments, cancelling them, confirmation of the planned appointments.

Writing: Spelling tests, compositions, essays, letters applying for a job. Business letters, short essays about the importance of the customer care. Applications for a job. Resume.

**Требования к представлению материалов:**

**1. General requirements:** Knowledge of common and business lexical materials. Communication skills enabling a) understanding of authentic sounding speech, b) modelling and producing (*unprepared speech*) conversations on certain business and common topics, c) modelling and producing (*unprepared speech*) monologues d) fulfilling professional tasks both in oral (face to face, telephone and electronic) and written communication.

**2. Oral Communication:** Ability a) to read out loud and silently b) comprehend the information in texts and authentic speech c) take part in conversations and discussions, expressing and advocating one's own viewpoint d) understand and react to the customers' requests and demands e) solve problems and settle claims f) negotiate the contracts etc. using correct phonetical, lexical, grammar, structure and style forms.

**3. Written Communication:** Ability a) to read and understand messages b) model and produce written messages, letters, reports, essays etc. using well-structured written pieces to express clear and complete contents of adequate style and language (correct spelling, grammar and structure)

Критерии оценки результатов обучения:

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок,	100 - 86

	связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно	
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы	85-76
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы	75-61
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.	60-0



## *Дискуссия*

### *Classroom discussion*

#### *Example of activities.*

##### *Tour Operation. Planning and Execution*

I. Tour operators are an important part of the tourism industry and for many hotels, are a vital source of business, as they bring large groups. Read these profiles of the tour operators and speak about 3 of them in your own words.

##### *Anglo-Global Holidays pic*

Specialists in holidays for young people (teenagers and students), primarily from the US, Canada, Israel, and Europe. Incoming groups and individuals are offered a full package of sightseeing activities, social events, and contacts with local youngsters, under the guidance of experienced youth workers. (Established 1957)

##### *Brit-Tours Ltd*

Deals in large volumes of group traffic from North America, specializing in complete incentive programmers plus special-interest groups and business conferences. Creativity and quality assured. US office in Dallas, Texas.

##### *Hollywood Travel Services Ltd*

Catering for both groups and individuals from all over the world, Hollywood Travel offers special interest tours in over eight different categories. Private entertaining in rural hotels and private houses of historic and architectural importance. Private shooting and fishing packages. The personal touch for an exclusive clientele.

##### *Blue Skies Travel Ltd*

An organization which sends over 80,000 people a year on short-stay packages, mainly to London. Specialists in concerts with coach travel,

accommodation, and guided tours included. Contact through newspaper advertising throughout the UK. Also markets theatre programs for schools.

#### Custom tours Ltd

Custom-made itineraries, designed to meet the needs of both groups and individuals. Specializing in special-interest tours, performing groups, and youth groups from overseas and within the UK.

II. Diane MacLennan runs UK Hosts, a company which specializes in selecting hotels in London for incentive tours from the USA. An incentive tour is a reward or encouragement for people who have done good work for their company. The companies she deals with are usually very rich. Read Diane's answers to the interviewer's questions about her work. **Answer the following:**

1. Where is Diane's company based?
2. Does she know her clients personally?
3. How can Diane recommend this or that hotel if she doesn't know the clients?
4. What, in general, do the clients expect?
5. How does she keep up to date with new facilities, special offers, or new hotels?

interviewer: Diane, can you tell me about your work and how you go about selecting a hotel for your clients?

Diane: Well, I work exclusively with incentive tours. More precisely, I work as a Ground Handling Agent for incentive tours from the US. As I'm based here in London, I often don't know the clients intimately. So I rely on my incentive agent in the US to inform me of exactly what sort of group they are and what sort of things they like doing, etc. Then I'll make preliminary inspections of various hotels, as part of the job of a ground handler is selecting a hotel. The next thing is to make recommendations to my client on the basis of these inspections. Nine times out often,

my clients will also want to inspect the hotels themselves, so one or two of my clients will come over on an inspection visit and they'll make the final choice themselves.

interviewer: Really?

Diane: Yes, and we'll see as many hotels in one day as we can. A few days ago, I took some clients to visit seven hotels in one day, which is quite normal, but a few weeks ago, we inspected fourteen hotels all in one day.

interviewer: Goodness! What, in general, are they looking for?

Diane: Obviously, details depend on the group in question. The incentive groups I deal with will generally spend a lot of time socializing. Consequently, the communal areas such as the bar must be large, attractive, and atmospheric. The reception area will be the first thing they see, so the company will want it to be impressive. Because there's lots of socializing, not just within the group but also with clients based in Europe, there must be sufficient rooms for private functions. And of course they've got to be big enough. Generally, that means we deal with luxury hotels. We don't always, because a deluxe hotel won't necessarily suit the requirements of the particular group we're dealing with. But, by and large, the more stars a hotel has, the bigger and better the facilities.

interviewer: So how do you keep up to date with new facilities, special offers, or even new hotels?

Diane: I'm on the mailing list of all the main hotels in the London area so I'm kept updated by mailshot, and I know the people in the sales divisions of most of the hotels we deal with. If they have a special offer coming up, they'll telephone and let me know. To keep myself informed, there's the TTG – that's the Travel Trade Gazette – which is vital reading for anyone in my line of work. If there's any new hotel development, or even new hotels being built, then it will be included in there. I also make a point of going to trade fairs, such as the one in Earls Court in November called the WTM. People from all over the world attend, and I make appointments to meet people in the hotel business.

interviewer: Have you ever recommended a hotel you haven't inspected?

Diane: Never. For example, yesterday I went into London just to see one room in a large city-center hotel. I was offered forty-four of a particular type of room for a client. This hotel has fourteen different types and I wasn't sure it was the right type. Just to be sure, I went to check, and I'm glad I did. It wasn't! You see, every time I recommend a room, my reputation is on the line. I can't afford to make mistakes.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.	100 - 86
базовый	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.	85-76
пороговый	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	75-61

уровень не достигнут	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.	60-0
----------------------	--	------

### *Примерные темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)*

Цели:

- развитие навыков краткого изложения материала на английском языке с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным (английским) языком.

### *Exemplary Themes for Essays, Reports, Reviews and Presentations*

1. Tourism as the Force of Change. Positive and negative tendencies of the development.
2. NTOs. Illustrations of the activities in different countries.
3. E- travel.
4. Customer-centered call centers
5. Customer care success. Customer care businesses and jobs.
6. Meeting Dos and Don'ts.
7. Co-Creation in tourism and hospitality.
8. Principles of Effective Communication.
9. How quality in tourism and hospitality can be measured

10. The Impacts of Tourism.
11. Projects and Volunteerism.
12. Systems and Services.
13. Innovations.

**Требования к содержанию и структуре эссе (рефератов, докладов, сообщений)**

Реферат (от лат. *refero* — докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме. Избранная студентом проблема изучается и анализируется на основе одного или нескольких источников. *Целями* написания реферата являются:

- развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

*Задачами* написания реферата являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;
- научить студента грамотно излагать свою позицию по анализируемой в реферате проблеме;
- подготовить студента к дальнейшему участию в научно – практических конференциях, семинарах и конкурсах;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с мнением того или иного автора по данной проблеме.

Основные требования к содержанию реферата

Студент должен использовать только те материалы (научные статьи, монографии, пособия), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Содержание реферата должно быть конкретным, исследоваться должна только одна проблема (допускается несколько, только если они взаимосвязаны). Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения (начать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы). Реферат должен заканчиваться выведением выводов по теме.

По своей *структуре* реферат состоит из:

1. Титульного листа;
2. Введения, где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию;
3. Основного текста, в котором последовательно раскрывается избранная тема. В отличие от курсовой работы, основной текст реферата предполагает деление на 2-3 параграфа без выделения глав. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст;
4. Заключения, где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста.
5. Списка использованной литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Объем реферата составляет 10-15 страниц машинописного текста, но в любом случае не должен превышать 15 страниц. Интервал – 1,5, размер шрифта – 14, поля: левое — 3см, правое — 1,5 см, верхнее и нижнее — 1,5см. Страницы должны быть пронумерованы. Абзацный отступ от начала строки равен 1,25 см.

Порядок сдачи реферата и его оценка

Реферат пишется студентами в течение триместра в сроки, устанавливаемые преподавателем по конкретной дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

По результатам проверки студенту выставляется определенное количество баллов, которое входит в общее количество баллов студента, набранных им в течение триместра. При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой, умение ставить проблему и анализировать ее, умение логически мыслить, владение профессиональной терминологией, грамотность оформления.

### ***Презентации***

#### ***Методические рекомендации для подготовки презентаций***

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

#### ***Exemplary Themes for Presentations***

*(Тематика презентаций):*



1. At a Trade Fair.
2. Quality in tourism.
3. Steps for winning customers in your presentations.
4. Complaint strategy and policy.
5. Explaining company policy.
6. Reputation of a hotel and staff performance.
7. Teamwork.
8. Empowerment and rewards as tools to improve staff performance.
9. HR (Human resources) management.
10. The Structure of the Accommodation Industry.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	<p>Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.</p>	100 - 86
базовый	<p>Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.</p>	85-76
пороговый	<p>Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным</p>	75-61

	владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	
уровень не достигнут	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.	60-0

### ***Творческое задание, (групповое задание)***

#### ***Creative Assignments for Group Work***

*(Примерные темы творческого задания, группового задания)*

1. *Working life.*
2. *NTOs*
3. *Tour operations.*
4. *E-Travel.*
5. *Hotel management.*
6. *Tourism today.*
7. *The product development meeting.*
8. *In Search of a new stand.*
9. *Negotiations with the coach company.*
10. *Teamwork*
11. *Quality in tourism*
12. *Customer care.*

#### ***Roleplay the following business situations:***

Цель:

Использовать информационный материал темы при воспроизведении профессиональной ситуации для развития и закрепления англоязычных устных и письменных коммуникативных навыков

Tema: Working Life.

The world of work is varied – often dull, rarely glamorous and challenging, but always demanding and worthwhile.

Ingrid is a project coordinator in a charity which provides aid to Africa. She spends 4 months a year in the field. Her job involves managing their field teams and communicating with the government officials, which she often finds depressing because of bureaucracy and corruption. However, Ingrid says that new clinics, hospitals and schools make her job worthwhile.

Mansour, an air traffic controller, is in charge of an air space section. He keeps in contact with pilots of this zone during a 6-hour shift. He says it takes concentration as the planes are taking off and landing every couple of minutes, so he feels really exhausted after the shift. Mansour's work is very demanding but rewarding – it enables thousands of passengers to travel safely.

Jo, from the Langley Foundation, deals with fund applications. He believes they sometimes have to make difficult choices.

Luc, an area manager with Culham Health Trust, is in charge of their sub-Saharan Africa operations. He oversees projects and makes sure that the money is well spent. Luc makes 5 or 6 trips to Africa every year. Then he reports to the sponsors of course.

Dr Mayer from FPR Pharmaceutical is responsible for medical donations program. He handles all the inter-governmental work. It also involves negotiations which are sometimes very slow.

The task is as follows: Read the information about the personages – Ingrid, Jo, Luc, Dr Mayer and Mansour, distribute their roles and share your impressions of the jobs in short conversations with each other. *The exemplary questions* below might be used as the basis for your conversations.

What do you do for a living?

What is your working placement?

What is your position in the company?

What does your job involve?

What do you find demanding and challenging?

How long are your working hours?

Do you think you can call your work rewarding and worthwhile?

Why?

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

### **III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Business Communication»**

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Business Communication» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### **Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен / зачет)**

##### ***1. Банк тестовых заданий***

##### **Тестирование**

(приводится выборочно, для иллюстрации возможных вариантов)

Answer the questions in detail:

1. What is the receptionist in charge of?
2. How must the receptionist help the guests?
3. How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests?
4. Where does the concierge work?
5. What kind of languages does the concierge usually speak? What does it depend on?
6. How must the concierge help guests?
7. Where may the hotel manager work?
8. What is the hotel manager for the hotel guests?
9. What is the hotel manager for the hotel staff?
10. What does the hotel manager have to do?
11. What is the head chef? What does he have to do?
12. Whom does the head chef manage?

13. What sort of specialist chefs may there be?
14. What does the restaurant manager do?
15. What is the restaurant manager in charge of?
16. What does the restaurant manager have to decide on?
17. What are other management positions in a restaurant?
18. What are the eight different types of places where people can eat and drink?
19. What kind of places are the very luxurious and the formal luxury restaurants?
20. What kind of places are the informal national restaurants?
21. What kind of places are the fast-food restaurants?
22. What kind of places are the bars?
23. What does the food and beverage department include?
24. What's a pantry?
25. Who are cooks and kitchen helpers responsible to?
26. What does a chef do?
27. Who is at the head of the catering department?
28. How do the catering department and the food and beverage department differ?
29. What does the caterer have to deal with?
30. What are conventions?
31. What is a banquet?
32. What kind of functions do restaurants arrange banquets for?
33. What are private functions?
34. What does the banquet manager do?
35. How are meals provided in inexpensive hotels?
36. What kind of guests are inexpensive hotels used by? What are the prices like?
37. Where are inexpensive hotels situated?

38. How is the moderate hotel also called?
39. What may be a disadvantage in resort and beach hotels?
40. What sorts of meals are offered in the moderate hotels?
41. Where are the moderate hotels located?
42. What kind of accommodation is offered to the guests in the expensive hotels?
43. What sorts of facilities are provided in the expensive hotel?
44. What kinds of services are offered in the expensive hotels?
45. What sorts of meals are provided in the expensive hotels?
46. How is the deluxe hotel also called?
47. What are bedrooms fitted with?
48. What kinds of meals are offered in the deluxe hotels?
49. Where are the deluxe hotels located?
50. What are the prices like?
51. How are the super deluxe hotels also called?
52. What kind of accommodation is offered in the super deluxe hotels?
53. What are the guestrooms fitted with?
54. How high is the proportion of employees to one guest or one guestroom? What does it mean?

Примерные тестовые задания.

Answer the questions:

1. What is it that the receptionist has to do?
  - a. The receptionist has to meet and greet guests.
  - b. The receptionist has to ensure that the check-in procedure is brief and convenient.
2. What must the receptionist do with a signed registration card?
  - a. He must send it to the cashier's office.



- b. The receptionist must answer the phone.
3. How must the concierge help guests?
- a. She must give orientations in the city.
  - b. She must help guests mail letters and packages.
4. Where does the concierge work?
- a. The concierge works at a hotel's information desk.
  - b. The concierge works at a hotel's receptionist desk.
5. What are other names of the hotel manager?
- a. The hotel manager may have the name of the general manager or the managing director.
  - b. The hotel manager doesn't have any other names.
6. What does the hotel manager have to do?
- a. He has to check up how different hotel departments carry out their functions.
  - b. He has to deal with the hotel guests and handle their problems.
7. Where does the chef work?
- a. The chef works in a restaurant or in the food and beverage department of a hotel.
  - b. The chef works at a hotel's check-in desk.
8. May there be different chefs in a restaurant?
- a. Yes, there may
  - b. No, they must not
9. What does the restaurant manager do?
- a. He may run a restaurant but he own it.
  - b. He may run a restaurant and he may own it too.
10. Does the restaurant manager have to decide on purchases and sales?
- a. Of course he does.

b. He has to decide on purchases and sales among other things....

11. What is the other name for the front desk?

a. It is the reception desk.

b. There is no other name.

12. What are the front office clerks busy doing?

a. They help hotel guests to check-in, to arrange a booking, to deliver messages etc.

b. The front office clerks are busy checking the hotel guests in.

13. Who provides booking of the hotel rooms?

a. The reservation department does.

b. The booking clerk helps the guests to arrange a booking.

14. Who can help the hotel guests with the accounts?

a. The front desk cashier can do it.

b. The porter can do it.

15. Who may run errands for the hotel guests?

a. The bellboy might do it.

b. The manager does it.

16. Where is the bell captain's post?

a. It's next to the front desk.

b. It's in the upper floor of the hotel.

17. What are the bell captain's functions?

a. He runs errands for the hotel guests.

b. He directs bellmen.

18. What does the bellman do?

- a. He escorts the guests to their rooms, shows where the light switches are, explains how to use room appliances.
- b. He carries the guests luggage, runs errands, pages the guests and escorts them to their rooms.

19. What department is in charge of cleaning rooms in a hotel?

- a. Chambermaid are.
- b. The Housekeeping department is.

20. What does the housekeeper tell the maids to do?

- a. The housekeeper only checks the room appliances.
- b. The housekeeper tells the maids to general clean the rooms to scrub down the bathrooms, to prepare the rooms before the guests check in etc.

21. What supplies do chambermaids usually carry on carts?

- a. They use carts to carry soap, tissues, bed and bath linens.
- b. They use carts to carry rubbish.

22. Who informs the front desk if everything in the room is in order after the guests check out?

- a. The bell captain does.
- b. The Housekeeper does.

23. How many types of places where people can eat and drink can you think of?

**Translate and answer:**

24. Do your hotel guests expect the housekeeping department to general clean the rooms?

- a. Yes, they do.
- b. Yes, they do as well as many other things.

25. What department do the guests expect to provide extra bedding?

- a. They expect the housekeeping department to do it.
- b. They expect the security department to do it.

26. Can the guests keep their valuables in a safe-deposit box?
- Yes, they do.
  - Yes, they can.
27. What hotel department employees are prepared to protect the guests from any crime?
- The front desk employees are prepared to do it.
  - The security department employees are prepared to do it.
28. What is the house phone?
- It is a phone call from the guest's house.
  - It the System of phones throughout the hotel.
29. Who usually handles in-coming and out-going calls in a hotel?
- The telephone department does.
  - The operator does.
30. Can guests dial direct if they want to make a long-distance call?
- No, they can't.
  - Yes, they can.
31. Who can the guest expect to page him?
- He can expect the bellman to page him.
  - He can expect the bell service to page him.
32. Do guests usually expect the concierge to send telegrams?
- Yes, they do.
  - No, they don't.
33. What department is expected to help the guests in case of fire or other emergencies?
- The security department is.

- b. The telephone department is.
34. Who prepares the rooms before the guests check-in?
- a. A chambermaid does.
- b. A concierge does.
35. Who tells the chambermaids to make up the rooms?
- a. The hotel manager does.
- b. The housekeeper does.
36. What department provides hair-dryers and irons if the guests need them?
- a. The front desk does.
- b. The housekeeping department does.
37. Who is at the head of the housekeeping service?
- a. The bell captain is.
- b. The housekeeper is.
38. Who is at the head of the bell service?
- a. The bell captain is.
- b. The housekeeper is.
39. What employee would guests like to run errands for them?
- a. They would like the bellman to run errands for them.
- b. They would like the chef to run errands for them.
40. Do bellmen or porters use carts to move the luggage?
- a. No, they don't.
- b. Yes, they do.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически	100 - 86

	стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

### **Промежуточная аттестация студентов.**

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Communication skills for tourism and hospitality» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

**Вид промежуточной аттестации – зачет (5,6 семестр),** состоящий из устного опроса в форме собеседования и индивидуального творческого зачетного задания.

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Business Communication»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Устный опрос</b>				
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	УО-2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	УО-3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	УО-4	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.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
<b>Письменные работы</b>				
1	ПР-1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	ПР-2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	ПР-3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы,	Тематика эссе



			обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
4	ПР-4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	ПР-5	Курсовая работа, курсовой проект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы курсовых работ/проектов, планы курсовых работ/проектов, методические рекомендации по написанию КР и КП
6	ПР-6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект заданий для лабораторных работ
7	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Разделы дисциплины
8	ПР-8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
9	ПР-9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	ПР-10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

11	ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	ПР-12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	ПР-11	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
14	ПР-12	Расчетно-графическая работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	ПР-13	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Технические средства				
1	ТС-1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретный материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Управленческая экономика»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
магистерская программа «Международное гостеприимство»  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Управленческая экономика».....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Управленческая экономика» .....	5
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управленческая экономика».....	21
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управленческая экономика» .....	25
Приложение 1 (справочное) .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Управленческая экономика»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема 1. Предмет, цель и междисциплинарная специфика управленческой экономики  Тема 2. Анализ потребительского поведения и спроса	ОПК-5.1. Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы туризма	знает перспективы развития организаций сферы туризма  умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы туризма	ОУ 3  ПР11	
2	Тема 4. Выработка эффективного управленческого решения	ОПК-5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы туризма	Знает, как разрабатывать экономическую стратегию организаций сферы туризма  умеет внедрять экономические стратегии организаций сферы туризма	ОУ 3  ПР11	
3	Тема 3. Бюджет долгосрочных расходов предприятия Тема 5. Анализ производства и управление прибылью	ОПК 5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы туризма	Знает, как оценить экономическую эффективность управленческих решений  Умеет вырабатывать управленческие решения и внедрять экономическую стратегию организаций сферы туризма	ОУ 3  ПР11	

4	Тема 5. Анализ производства и управление прибылью	ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	Знает как формулировать направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания  Умеет формулировать направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	ОУ 3 ПР11	
5	Тема 4. Выработка эффективного управленческого решения  Тема 3. Бюджет долгосрочных расходов предприятия	ОПК - 2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма	Знает основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма  Умеет использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма	ОУ 3 ПР11	
	Тема 5. Анализ производства и управление прибылью	ОПК- 2.3 Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы туризма	Знает как реализуется стратегия деятельности организаций в сфере туризма  Умеет осуществлять контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы туризма	ОУ 3 ПР11	
	Экзамен			-	ПР-1

\* Формы оценочных средств:

доклад, сообщение (УО-3)

кейс-задача (ПР-11);

## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Управленческая экономика»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управленческая экономика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управленческая экономика» проводится в форме контрольных мероприятий (доклады, сообщения, дискуссии, решение кейс-задач) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### **1. Примерные темы докладов и сообщений (ОУ-3)**

Цель: сформировать у обучающихся представления и знания о различных аспектах, методах и механизмов формирования экономики впечатлений на основе опыта России и зарубежных стран.

**Тема 1** Современная сфера услуг: характеристики, анализ трендов.

- тренд цифровизации
- тренд развития альтернативных средств размещения
- тренд localization

**Тема 2** Теория поколений в принятии решений

- Анализ поведенческих особенностей поколения X
- Анализ поведенческих особенностей поколения Y
- Анализ поведенческих особенностей поколения Z
- Анализ поведенческих особенностей поколения boomers

**Тема 3** Стратегии ценообразования

- Стратегия динамических цен.
- Стратегия фиксированных цен
- Стратегии следования за лидером
- Стратегия ценовой дифференциации

#### **Требования к представлению материалов:**

Доклад/ сообщение на выбранную тематику сопровождается презентацией в Power Point. Доклад/ сообщение должен быть написан каждым студентом самостоятельно.

В течение курса студент подготавливает и выступает с тремя докладами по предложенным темам.

*Определение источников информации.* Студент самостоятельно подбирает источники информации, соответствующие теме доклада. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные

рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой.

*Оглавление* должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

*Структура.* По своей структуре доклад должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (7-10 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке работы, но и иные, которые были изучены им при написании работы.

Для подготовки устных сообщений или презентаций желательны иллюстративные (фото- и видео-) материалы, статистические диаграммы и таблицы.

*Общие требования к презентации:*

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый слайд – это титульный слайд, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора.

Для оформления презентации студент может использовать фирменный стиль университета.

***Ключи (ответы) на вопросы для собеседования, доклада, сообщения, сопровождаемых презентацией:***

Шкала оценки доклада, сообщения (сопровождаемыми презентацией в РР):

	<b>Дескрипторы</b>	<b>Минимальный ответ 2</b>	<b>Изложенный раскрытый ответ 3</b>	<b>Законченный полный ответ 4</b>	<b>Образцовый ответ 5</b>	<b>Оценк а</b>
1	Соответствие содержания выбранной теме	Содержание не соответствует заявленной теме. Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Содержание не в полной мере соответствует заявленной теме. Проблема раскрыта не полностью, выводы не сделаны, или не обоснованы	Содержание соответствует заявленной теме. Проблема раскрыта, проведен анализ проблемы. Не все выводы сделаны или обоснованы	Содержание соответствует заявленной теме. Проблема полностью раскрыта, проведен анализ проблемы. Выводы обоснованы.	
2	Четкость структуры работы Количество слайдов в презентации (не менее 10)	Информация логически не связана, Количество слайдов 5-6	Представляемая информация не систематизирована. Количество слайдов 7-8	Представляемая информация систематизирована. Количество слайдов 9-10	Представляемая информация систематизирована, последовательна, логически связана. Количество слайдов более 10	



3	Корректность выбора научной литературы,  Корректность оформления в презентации ссылок.	Список источников литературы не представлен  Ссылки не оформлены	Список литературы представлен 3-4 источниками  Ссылки не оформлены	Список литературы представлен 5-6 источниками  Ссылки оформлены не на все источники,	В список литературы представлено 7 и более источников  Ссылки оформлены на все источники,	
4	Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Ответы только на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
	ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА					

По результатам проверки доклада и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов (из максимально возможных 20), которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
Повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области.	17 – 20  (от 86 до 100% от максимально возможной оценки)
Базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	15-17 баллов  (от 76 до 85% от максимально возможной оценки)
Пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме.	12-15 баллов  (от 61 до 75% от максимально возможной оценки)
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких	0-12 баллов  (менее 60% от максимально)

	бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая теме.	возможных баллов)
--	---	-------------------

## 2 Кейс-задачи

Задания:

### **Кейс-задача 1: История кондитерской фабрики «Красный Октябрь»**

Основатель фабрики - Фердинанд Теодор фон Эйнем, немецкий подданный, который в 1850 г. приехал в Москву в надежде начать свое дело. Вначале он занялся производством пиленого сахара, потом (в 1851 г.) организовал на Арбате небольшую мастерскую по производству шоколада и конфет.

С самого начала своей деятельности Эйнем повел дело по западноевропейскому образцу - завез новые машины, выписал высококвалифицированных иностранных специалистов-кондитеров, создал рекламу. Все это помогло Эйнему в короткое время сказочно обогатиться.

В 1857 г. Эйнем встречает своего будущего компаньона Юлиуса Хойса, обладавшего незаурядным талантом бизнесмена. Вдвоем они действовали более уверенно и открыли на Театральной площади кондитерский магазин. Накопив достаточный капитал, предприниматели выписали из Европы новейшую паровую машину и приступили к постройке фабрики на берегу Москвы-реки, на Софийской набережной. В справочнике «Фабрично-заводские предприятия Российской империи» об этом факте была сделана запись: «Эйнемъ. Товарищество паровой фабрики шоколадных конфетъ и чайных печений. Год основания 1867». Конечно, по сравнению с современным предприятием фабрика покажется маленькой, ведь там работало всего 20 рабочих, но в это время она считалась значительной. Компаньоны соорудили первое трехэтажное здание на Софийской набережной. Когда же производство расширилось, на Берсеневской набережной было начато строительство более просторных зданий с многочисленными цехами и служебными помещениями, крытыми переходами из корпуса в корпус. Превосходное качество кондитерских изделий, техническая оснащенность фабрики, красочная упаковка и реклама выдвигают фабрику на одно из ведущих мест в кондитерском производстве того времени. Особенно большие доходы стала приносить фабрика после открытия бисквитного отделения, в котором стояли английские машины и работали мастера-англичане. Так впервые в России стали выпускать бисквиты по английскому образцу.

Постепенно Эйнем отошел от дел и Хойс сделался единоличным хозяином, однако он не изменил названия организации, резонно посчитав, что нет нужды менять уже известную торговую марку.

В 1890-х годах фабрика превратилась в одно из крупнейших кондитерских предприятий Москвы. На Софийской набережной Гейс и его компаньоны возвел новое трехэтажное здание, а в 1889 году построили еще одно новое здание фабрики на Берсеневской набережной реки Москвы. С каждым годом увеличивалось количество оборудования и обновлялся его состав, на фабрику набирали все новых и новых рабочих и работниц, в основном из подмосковных деревень. Таких работников легче эксплуатировать так, как выгоднее хозяину.

Трудовой день в те времена составлял 10 часов. Кондитеры жили в общежитии при фабрике, а питались в фабричной столовой. Администрация фабрики предоставляла работникам некоторые льготы: для детей-подмастерьев была открыта школа; за 25 лет безупречной службы выдавался серебряный именной знак и назначалась пенсия; была создана больничная касса, оказывавшая нуждающимся материальную помощь. «Товарищество Эйнемъ» успешно конкурировало с другими кондитерскими магнатами - «Абрикосов и сыновья», «А Сиу и К0» - в первую очередь за счет очень широкого ассортимента продукции. Производились карамель, конфеты, шоколад, какао, напитки, пастила, печенье, пряники, бисквиты. После открытия филиала в Крыму (Симферополь) «Эйнемъ» начал производить глазированные шоколадом фрукты: сливу, вишню, грушу, а также мармелад.

Особое внимание уделялось звучным названиям и стильной упаковке (Хойс когда-то занимался художественной фотографией). Чего стоят такие названия, как «Ампир», «Миньон», шоколад «Боярский», «Золотой ярлык»! Коробки с продукцией отделялись шелком, бархатом, кожей. В качестве рекламы фирмы использовались театральные программки, наборы-сюрпризы с вложенными в коробку конфет открытками. Для фабрики писал музыку свой композитор, и покупатель вместе с карамелью или шоколадом бесплатно получал ноты «Шоколадного вальса», «Вальса Монпасье» или «Кекс-галопа».

На Всероссийской промышленно-художественной выставке в Нижнем Новгороде в 1896 г. продукция организации «Эйнемъ» получила золотую медаль. Предприятию было дано право печатать на упаковке герб России. А с 1913г. фабрика удостоилась чести стать поставщиком двора Его Императорского Величества. В 1900 г. на всемирной выставке в Париже за огромный ассортимент и превосходное качество шоколада фабрика «Эйнемъ» получила самую высокую награду — Гран-при.

К началу XX в. «товарищество Эйнем» владеет двумя фабриками в Москве, фабриками в Симферополе и Риге, многочисленными магазинами в Москве, Нижнем Новгороде.

В трудные годы Первой мировой войны фирма «Эйнемъ» занимается благотворительной деятельностью: делает денежные пожертвования, организует лазарет для раненых солдат, отправляет на фронт вагоны с печеньем. После Октябрьской революции, в 1918 г., фабрика была национализирована и в этом же году получила название «Государственная кондитерская фабрика № 1, бывшая Эйнемъ», а в 1922 г. была переименована в «Красный Октябрь», хотя еще несколько лет после этого в скобках всегда добавлялось «Бывш. Эйнемъ»: настолько велика была популярность торговой марки и ценилось качество изделий. В конце 1920 - начале 1921 года из-за ухудшения положения с сырьем и топливом пришлось временно приостановить работу ряда фабрик: "Большевик" (бывшая Сиу), имени Бабаева (бывшая Абрикосова) и других. Была под угрозой закрытия и Государственная кондитерская фабрика №1 (бывшая "Эйнем"). Продовольственный и топливный кризисы довели фабрику до упадка. Выпуск продукции одно время составлял лишь 15% довоенного уровня.

Но рабочие «бывшей "Эйнем"» делали все, чтобы фабрика работала: они устраивали субботники по наведению чистоты и порядка, добровольно отправились на заготовку топлива. Так рабочие добивались того, что даже в такое голодное и трудное время фабрика продолжала работать.

С сентября 1921 года Государственная фабрика №1 перешла на хозрасчет. В это время на фабрике работало 959 человек. Фабрика выпускала только карамель, монпансье, конфеты глюкозы и дешевые сорта мармелада. Новая экономическая политика очень благоприятно отразилась на деятельности фабрики.

Много труда затрачивается на организацию при фабрике химической научно - опытной лаборатории. В лаборатории контролировали все поступающее на фабрику сырье и материалы. Там же вели работы по изучению технологических процессов. На фабрику пришло много хороших мастеров - кондитеров. Крепли кадры высококвалифицированных специалистов.

И в это время фабрика получила на Московской областной выставке садоводства, пчеловодства и огородничества награду 1 степени, а на Всероссийской сельскохозяйственной выставке - диплом 1 степени "За отличное качество изделий, за восстановление крупного производства и начинания в деле научного изучения

кондитерского производства". 1922 год связан со знаменательным для фабрики событием - ее переименовали в "Красный Октябрь".

Заслугой специалистов, которые пришли на фабрику в те тяжелые годы, несомненно, является то, что не было остановлено производство: был введен рабочий контроль, велась яростная борьба с расхитителями. Уже к 1925 г. был превзойден уровень производства 1913—1914 гг.

Именно в те годы «родились» на свет многие виды продукции, которые и сегодня составляют «золотой фонд» «Красного Октября»: в 1925 г. появился «Мишка косолапый», в 1927 г. — «Южная ночь», в 1936 г. — «Стратосфера» и «Суфле». В 1920-е гг. впервые появились «Сливочная помадка с цукатом», «Сливочная тянучка», ирис «Кис-кис».

В годы восстановления коллективу предприятия приходилось бороться с большими трудностями. "Летом 1922 года,- рассказывает рабочий М. К. Лебедев, - фабрика переживала некоторое затоваривание, на складе скопилось много продукции, а со сбытом было туго. Это резко отразилось на финансовом положении. Нужно было закупить партию сахара и патоки, а для этого требовалась большая сумма денег. А тут как раз подоспело время выдачи зарплаты. Выплатить деньги рабочим - значить остаться без сырья и остановить фабрику, но и не платить нельзя. И вот выход был найден. На фабрике находились в большом количестве мука, подсолнечное масло и конфеты. Рабочим предложили получить не деньгами, а продуктами. Получили мы тогда по пуду муки, по три фунта масла и по двадцать фунтов конфет. Таким образом, удалось предотвратить остановку фабрики и этим сохранить квалифицированную рабочую силу".

Руководство фабрики вместе со всем коллективом много делало для улучшения качества изделий. Поднять его сразу было невозможно, так как не было необходимой сырьевой базы. На фабрике внимательно изучили спрос населения на кондитерские изделия

С сентября 1923 года количество сбываемой продукции стало быстро возрастать. Встал вопрос о восстановлении фабричного оборудования. Тяжелые раны были нанесены фабрике. Несколько лет понадобилось на их лечение. В период империалистической и гражданской войн машины не ремонтировали, а многие из них использовались не по назначению. Последний ремонт технического оборудования был еще в 1910 году. За 12 лет капитального ремонта на фабрике не производили, не заменяли и старое оборудование.

С 1922 по 1924 год было израсходовано на ремонт около 300 тысяч рублей. Но на фабрике не только ремонтировали старые машины, но и закупали машины новейших конструкций. Так, весной 1925 года были закуплены машины в Германии. Начали работать вафельное и шоколадное производство, ассортимент изделий удалось довести до 80 наименований.

Особо благоприятными были для фабрики 1927-1928 годы. Производство было хорошо обеспечено сырьем и развивалось быстрыми темпами. Спрос на кондитерские изделия рос. Изделия фабрики пользовались большим успехом не только в пределах нашей страны. Марка "Красный Октябрь" стала известна на всех материках.

Улучшились условия жизни рабочих. К 1925 году были отремонтированы и оборудованы столовая на 2000 мест, клуб с залом на 800 мест, дома - коммуны. В квартире бывшего владельца фабрики еще в 1921 году был открыт детский сад, рассчитанный на 80 детей, расширены детские ясли. В 1925 году фабком снял в аренду на 9 лет дачу для пионерского лагеря в Рассказовке. При фабрике работала школа фабричного ученичества на 100 человек и общеобразовательные курсы.

С улучшением условий труда и быта рабочих из деревень стали возвращаться старые кадры кондитеров, опыт и знания которых были особенно нужны быстро растущему предприятию.

Первые пятилетки. Многое связано с ними в жизни краснооктябрьцев: смотрят рационализации, встречи соревнующихся предприятий, распространение передовых методов труда, стахановское движение. К середине 1931 года "Красный Октябрь" стал самой крупной кондитерской фабрикой в Москве с числом рабочих 5000 человек. Да и по производству продукции стала первой - 57500 тонн. Реконструкция фабрики.

С 1935 по 1938 год был полностью реконструирован шоколадный цех: обновлено оборудование, произведен монтаж 41 агрегата сложных шоколадных машин, полностью переделана электросеть, переоборудована паровая и водяная коммуникации и холодное хозяйство. В апреле 1938 года Государственная приемная комиссия признала, что монтаж заграничного оборудования произведен хорошо, и его успешно осваивают. После реконструкции мощность шоколадного цеха увеличилась по сравнению с 1936 годом в 2,5 раза, а выпуск продукции фабрики возрос с 40 до 64 тысяч тонн в год. Настоящим энтузиастом реконструкции был главный инженер фабрики М. С. Бруштейн - высококвалифицированный специалист с большим опытом работы в кондитерской промышленности.

1939 год принес новые успехи, новые имена. Годовой план был выполнен уже к 12 декабря 1939 года - ко дню выборов в Верховный Совет СССР. За успешную работу в 1939 году наградили 43 стахановцев фабрики. Накануне войны.

Большими успехами встречали работники фабрики наступающий 1941 год - четвертый год третьей пятилетки. Годовой план был перевыполнен. Фабрика намечала переход с трехсменной работы на двухсменную. Рационализаторы и изобретатели работали над самым трудоемким процессом - механизацией завертки конфет.

В лихолетье Великой Отечественной войны выпуск кондитерских изделий был практически свернут, производство было переоснащено на выпуск военной продукции: выпускались концентраты каш. Для летчиков и подводников выпускался специальный шоколад «Кола», «Гвардейский». В годы войны за доблестный труд на благо победы «Красный Октябрь» семь раз удостоивался почетной награды - переходящего знамени Государственного комитета обороны. В 1946 г. почетное знамя было передано фабрике на вечное хранение.

В те дни люди трудились без устали. Работали по 12-14 часов в сутки, без выходных, изо дня в день до конца войны. У народа был один девиз - все для фронта, все для разгрома врага.

Для обеспечения фронта высококалорийными продуктами технологи фабрики приняли решение: сделать в механической мастерской жестяные формы емкостью по два килограмма, реконструировать отливочную головку автомата и охлаждающий конвейер. В итоге - "Красный Октябрь" дал для фронта нужное количество шоколада без дорогих оберток в двухкилограммовых плитках. В январе 1942 года "Красный Октябрь" выпустил новый сорт шоколада "Гвардейский" в честь наших гвардейских полков.

Приступая к послевоенной реконструкции, коллектив фабрики поставил перед собой задачу учесть все прошлые недостатки и опыт, накопленный в кондитерской промышленности за годы предвоенных пятилеток. Поэтому к разработке проекта реконструкции "Красного Октября" подошли творчески. Окончание реконструкции "Красного Октября" относится к 1950 году.

Из месяца в месяц росла производительность труда, менялся облик цехов фабрики. И за всем этим стояли люди - рабочие, инженеры и, конечно, те, кому государство, коллектив поручил возглавлять предприятие - ее руководители. В послевоенные годы «Красный Октябрь» развивался вместе со всей страной. Фабрика стала своего рода полигоном, на котором испытывалось все новое, что только

появлялось в кондитерской отрасли. Так, были созданы первые комплексно-механизированные поточные линии по производству карамели, ириса. В 1960-е гг. на фабрике была произведена существенная модернизация, включавшая увеличение этажности существовавших зданий. В результате появились новые производственные площади, и фабрика приняла сегодняшние архитектурные очертания, которые так великолепно смотрятся с Крымского моста, украшая собой панораму стрелки Москвы-реки и отводного канала.

В 1976 году на фабрике была создана экспериментальная группа, возглавляемая главным инженером А. Н. Даурским. В группу входили высококвалифицированные мастера - кондитеры, которые проработали на фабрике по несколько десятков лет. Была разработана программа технического перевооружения предприятия на базе новейших достижений науки, техники и передового опыта.

Одним из главных мероприятий было улучшение оформления изделий и дальнейшее наращивание удельного веса расфасованной продукции. Выполнение этой программы позволило перестроить структуру ассортимента в сторону увеличения выпуска продукции высокого качества, пользующейся повышенным спросом.

Фабрика "Красный Октябрь" в этот период является школой передового опыта, на базе которой проводятся отраслевые семинары по вопросам повышения качества продукции, научной организации труда и экономического анализа, по внедрению разработок в области новой техники и технологии. На фабрике были созданы универсальные и специализированные рецептурно-смесительные станции для приготовления конфетных масс, поточные линии для производства конфет, в том числе конфет куполообразной формы "Трюфели".

Ведется постоянная разработка с использованием нетрадиционных видов сырья (различные виды молочной сыворотки - "Цитрон", морковная подварка - "Наслаждение", тонкоизмельченная мука из предварительно обжаренных зерен ржи - "Золотые купола" и др.), которые позволяют понизить содержание сахара в изделиях и улучшить их вкусовые качества. Фабрику можно назвать лабораторией, где постоянно что-то изобретают, внедряют, создают и т. д.

Особый подъем производства характеризуют 1990-е гг. В 1992 г. фабрика была преобразована в открытое акционерное общество. За реконструкцией шоколадного цеха последовал ряд совместных разработок инженеров фабрики и всемирно известных фирм: австрийская фирма «Хаас» установила новую поточно-механизированную линию по изготовлению конфет типа «Мишка косолапый»; швейцарский концерн «Бюлер»



поставил оборудование и содействовал пуску трех линий для производства шоколадных и пралиновых масс с использованием самых современных технологий и автоматизации процессов; немецкая фирма «Антон Олерт» стала партнером по созданию уникального комплекса конфетного производства.

У открытого акционерного общества «Московская кондитерская фабрика "Красный Октябрь"» появились филиалы в Рязани, Колоне и Егорьевске. Выпуск продукции также увеличился за счет пяти дочерних предприятий.

В 1997 году установили новую поточную линию для производства конфет "Мишка косопалый". Причем дизайн, упаковка, рецептура и технология их производства за эти годы почти не изменилась. "Консервативный" подход к сохранению "древних" рецептов обернулся немалыми выгодами для фабрики.

В настоящее время «Красный октябрь» входит в холдинг «Объединенные кондитеры». В свою очередь холдинг входит в Группу «Гута» и является крупнейшим кондитерским предприятием в Восточной Европе, объединяя 19 российских фабрик, в том числе крупнейшие московские предприятия «Красный Октябрь», «Кондитерский концерн Бабаевский», «РОТ ФРОНТ». На предприятиях холдинга работают 19 360 сотрудников.

Кондитерские изделия реализуются через развитую сеть дистрибуции по всей России, а также осуществляются поставки в США, Европу, Израиль, страны СНГ и ряд государств Ближнего Востока. Среди постоянных потребителей продукции Холдинга – ФГУП комбинат питания «Кремлевский», Правительство России, мэрия Москвы и Московская Патриархия.

На всех предприятиях Холдинга и Управляющей компании реализуется единая кадровая политика. Главная гордость Холдинга – это его сотрудники! Студенты профильных вузов могут пройти практику под руководством опытных мастеров на фабриках «Красный Октябрь» и «Кондитерский Концерн Бабаевский», которые входят в Холдинг «Объединенные кондитеры». Прохождение практики на известнейших кондитерских предприятиях – это бесценный опыт и удачный старт карьеры. Будущим технологам кондитерского производства, механикам и практикантам других специальностей будет интересно и познавательно работать под руководством опытных мастеров на предприятиях, имеющих богатейшие традиции, оснащенных современным оборудованием и технологиями. Предприятия обеспечивают организацию рабочих мест и фирменную спецодежду. За каждым практикантом закрепляется наставник – руководитель практики, который координирует работу молодого специалиста. Студенты, зарекомендовавшие себя с лучшей стороны, имеют возможность трудоустроиться и успешно реализовать себя на предприятиях Холдинга.

Холдинг «Объединенные кондитеры» – современная и динамично развивающаяся компания, а потому заинтересован как в молодых перспективных специалистах, так и в уже состоявшихся профессионалах в области продаж и производства. Работа на стартовых позициях (в качестве ассистентов отделов и специалистов) позволяет получить необходимый профессиональный опыт для дальнейшего карьерного роста. Начинаящие и уже опытные мерчандайзеры и торговые представители имеют прекрасную возможность построить карьеру в департаменте продаж. Компания «Красный Октябрь» предоставляет сотрудникам большие возможности для профессионального роста. Разработана и реализуется программа непрерывного обучения и повышения квалификации персонала:

- система адаптации позволяет новым специалистам максимально быстро влиться в рабочий процесс;
- система тренингов, семинаров, обмена опытом с партнерами способствует повышению уровня компетенции;
- система планирования карьеры открывает широкие горизонты для профессиональных достижений и личного роста.

### **Вопросы:**

1. Постройте график жизненного цикла компании во временной шкале. Выделите на графике основные этапы жизненного цикла компании.

1. Проведите анализ основных этапов жизненного цикла компании, заполнив таблицу.  
Этап жизненного цикла. Продолжительность этапа. Проблемы этапа, причина кризиса этапа. Действия менеджеров по решению проблем. Причины перехода на следующий этап.
2. Определите, на каком этапе жизненного цикла находится компания в настоящее время. Предложите свои рекомендации по продлению жизненного цикла компании.

### **Кейс – задача 2**

Одним из примеров сетевой экономики на охвате в основанной на информации отрасли промышленности является система дистанционной связи "Видеотекс" французской компании "Телеком", известная как "Минитель". "Видеотекс" — система на основе компьютеров, передающая текст и графическое изображение на экран терминала, соединенного с телефонной линией. Информация, выбранная из набора "меню", обычно посылается в форме "страниц".

Франция — признанный мировой лидер в этом виде -электронной розничной торговли. Фактически каждый ее житель получил доступ к "Телетелю" (название французской системы "Видеотекс") в последние шесть лет. В Со-г единенных Штатах аналогичные услуги, например, совместного предприятия "ИБМ-Сирс", известного как "Продиджи", имели скромный успех, несмотря на хваленый американский опыт в телекоммуникациях. Большая часть мировой деятельности, связанной с "Видеотексом", сегодня приходится на Европу, где 6 млн. активных пользователей, из которых 5 млн. — во Франции. Напротив, в Соединенных Штатах сейчас только около 1 млн. пользователей. Профессор Тофик Джеласси, специалист по информационным технологиям в INSEAD — школе бизнеса в Фонтенбло во Франции, объясняет, почему это так. Проведенные им исследования ситуации с системой "Минитель" — важное и многозначительное повествование для руководителей, столкнувшихся с революцией массового производства на заказ.

Доклад французскому правительству, к которому имел отношение Джеласси, предупреждал, что "американское доминирование в телекоммуникациях и компьютерах представляет угрозу независимости" для Франции. В результате правительство через "Франс телеком" в конце того же года сделало попытку вернуться на мировое "игровое поле" через терминалы "Минитель", которые предлагали услуги электронного телефонного справочника в Руане и другие услуги в Париже. "Франстелеком" осуществлял массированное инвестирование в систему "Минитель", установив полмиллиона компьютерных терминалов по всей стране. Такое инвестирование было весьма рискованным предприятием: оно требовало сначала создания дорогостоящей инфраструктуры, затем приглашения людей и деловых кругов для его использования. Не было абсолютно никаких гарантий, что они поступят таким образом. Идея сработала. Сегодня существует около 6 млн. терминалов "Минителя" по всей Франции — один на каждые десять человек. Около 15 тыс. различных услуг предлагается через эту систему — веский классический пример обеспечения широкого и разрастающегося спектра продуктов при уменьшающихся издержках на единицу путем создания единой, передовой в технологическом отношении инфраструктуры. В дополнение к электронному справочнику терминалы "Минителя" теперь предлагают информационные услуги, профессиональные базы данных, банковские услуги, электронную почту, выполнение заказов, контроль и регулирование денежных операций, портфеля активов и бухгалтерский учет. И этот перечень ежедневно увеличивается, он ограничен лишь фантазией мелких и крупных фирм и их потребителей.

Дилемма "Франс телеком", как отмечает Джеласси, состояла в том, "как запустить на рынок продукт массового потребления, на который еще не существует рыночного спроса". Это классическая проблема курицы и яйца. Спрос на продукт создается насыщением страны терминалами "Видеотека". Но кто бы стал инвестировать в больших объемах в такие терминалы, не будучи прежде уверенным в существовании спроса на их услуги? Ответ: государство с большими карманами, ясной целью и национальной технологической стратегией. "Франс телеком" установил полмиллиона единиц "Минителя" по всей Франции бесплатно (терминалы второго поколения арендуются за месячную плату > обычно достаточно низкую). Пользователи платят лишь в соответствии с телефонными звонками, которые они сделали. Плата за услуги, измеряемые количеством сделанных звонков, является единственным источником дохода "Франс телеком". Первой услугой был очень удобный электронный телефонный справочник, который закреплял новую услугу и, как отмечает профессор Джеласси, "позволял потребителям привыкнуть к нему, в то же время обеспечивая стимулы начать его использование". Не позднее 1983 г. система уже могла не только находить номера, но также и набирать их. Но "Франс телеком" не почивает на лаврах. Новый конкурентный рубеж известен как ISDN — цифровая сеть с комплексными услугами, которая передает голос, текст, а также изображение, причем все в одной цифровой упаковке, которую можно посылать по существующим телефонным линиям. Коммерческая сеть ISDN первого поколения покрыла всю Францию. Она расширяет возможности "Видеотека", поскольку позволяет, например, потребителям видеть отчетливое изображение продаваемых продуктов на своих экранах, возможно, дополненное приятным голосом, сопровождающим распродажу партии товаров. К 1992 г., по оценкам Джеласси, в ISDN было инвестировано 150 млрд. долл., и это только начало. Второе поколение ISDN потребует для замены медных проводов волоконно-оптическим кабелем крупных инвестиций, но они позволят нести громадное количество данных с большой скоростью, а изображение на экране будет необычайно отчетливым. С помощью системы ISDN люди, собирающиеся в отпуска, присматривающие места отдыха, познакомятся с видами и звуками выбираемых мест на экране, "пройдутся" по ним, а затем решат, стоит ли оплачивать поездку. Экономия на охвате, которой позволяет добиться ISDN, ограничена только творческими способностями и воображением управляющих, которые теперь придумывают в Европе и Америке услуги, основанные на ISDN14.

**Вопросы:**

1. Как цель фирмы "Франстелеком" определила ее стратегию?
2. Какие особенности стратегии фирмы связаны с сетевой экономикой?
3. Почему фирма совершила переход от объема к разнообразию?

## Методические указания к решению кейс-задачи

Кейс-задача – это описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Кейс-задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на будущей профессиональной деятельности, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять.

### Порядок сдачи кейс-задачи и ее оценивание

Кейс-задача выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кейс-задачи учитывается степень изученности проблемы, содержание и аргументированность ответа.

По результатам проверки кейс-задач и их защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

### Ключи (ответы) на кейс-задачу:

#### Шкала оценки кейс-задачи

Дескрипторы	Минимальный ответ 2	Изложенный раскрытый ответ 3	Законченный полный ответ 4	Образцовый ответ 5	Оценка
Ответ на вопрос 1	Нет ответов на вопросы, отсутствуют выводы	Ответы носит неразвернутый характер, выводы не сделаны, или не обоснованы	Ответы на вопросы полные и частично полные, Не все выводы сделан или обоснованы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений, выводы полные, обоснованы.	
Ответ на вопрос 2	Нет ответов на вопросы	Ответы носит неразвернутый характер	Ответы на вопросы полные и частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Ответ на вопрос 3	Нет ответов на вопросы	Ответы носит неразвернутый характер	Ответы на вопросы полные и частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением	

				примеров и пояснений	
Представление	Информация логически не связана, отсутствуют профессиональные требования	Представляемая информация не систематизирована. Использован 1-2 профессиональный термин	Представляемая информация систематизирована. Использован 2-5 профессиональный термин	Представляемая информация систематизирована, последовательна, логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов	
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА					

По результатам проверки ответов на вопросы кейс-стади студенту выставляется определенное количество баллов (из максимально возможных 20), которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области.	17 – 20  (от 86 до 100% от максимально возможной оценки)
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	15-17 баллов  (от 76 до 85% от максимально возможной оценки)
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме.	12-15 баллов  (от 61 до 75% от максимально возможной оценки)
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая теме.	0-12 баллов  (менее 60% от максимально возможных баллов)

### **III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управленческая экономика»**

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управленческая экономика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### **Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен)**

##### ***Банк тестовых заданий***

**1. Если потребитель ожидает повышения цен на товар А в ближайшем будущем, а цена товара Б упала (при этом А и Б – субституты), то потребитель:**

(Баллов: 2)

- a) будет больше покупать товара А
- b) Вариант будет меньше покупать товара А
- c) не изменит объем потребления товара А
- d) информации недостаточно.

**2. Значение коэффициента эластичности спроса по доходу на товар А равно  $-0,2$ , а значение перекрёстной эластичности спроса на товар А по цене товара Б равно  $-0,8$ . Из этого можно сделать вывод, что**

(Баллов: 2)

- a) А и Б – субституты, А – качественный товар
- b) А и Б – субституты, А – некачественный товар
- c) А и Б – комплементы, А – некачественный товар
- d) А и Б – комплементы, А – качественный товар

**3. В каких из приведенных вариантов суммарная выручка фирмы-производителя возрастает**

(Баллов: 2)

- a) цена увеличивается при неэластичном спросе
- b) цена падает при неэластичном предложении
- c) цена растёт при эластичном спросе
- d) все варианты верны

**4. Спрос на рынке тем больше, чем**

(Баллов: 2)

- a) выше цена товара
- b) ниже цена товара-комплемента
- c) меньше богатство потребителя
- d) больше доход потребителя

**5. В результате увеличения цен на ресурсы, необходимые для производства товара А, на рынке товара А произойдет следующее изменение**

(Баллов: 2)

- a) увеличится предложение
- b) сократится предложение
- c) изменится спрос
- d) никаких изменений не произойдет

### **6.Что утверждает закон спроса?**

(Баллов: 2)

- a) величина спроса определяется ценой и величиной предложения
- b) спрос зависит от изменений предложения
- c) чем выше цена товара, тем меньше величина спроса
- d) величина спроса находится в прямой зависимости с ценой

### **7.Факторами спроса являются**

(Баллов: 2)

- a) цена, цены ресурсов, цены товаров-комplementов, цены товаров-субститутов
- b) доход потребителя, число потребителей, ожидание повышения цен на ресурсы
- c) ожидание повышения цен, богатство потребителей, цены товаров-комplementов
- d) все вышеперечисленное верно

### **8.Значение коэффициента эластичности спроса по доходу больше нуля. Это значит, что:**

(Баллов: 2)

- a) при росте дохода потребителя спрос сократится
- b) при снижении дохода потребителя спрос сократится
- c) при снижении дохода потребителя спрос увеличится
- d) доход потребителя возрос.

### **9.Ценовая эластичность спроса будет расти с увеличением продолжительности периода, в течение которого предъявляется спрос, так как:**

(Баллов: 2)

- a) доходы потребителей увеличатся
- b) произойдет сдвиг вправо кривой спроса
- c) вырастет общий уровень цен
- d) потребители смогут приобрести товары-заменители

### **10.Если любое количество товара продается по одинаковой цене, то спрос на этот товар является**

(Баллов: 2)

- a) абсолютно неэластичным
- b) абсолютно эластичным
- c) эластичным
- d) неэластичным
- e) с единичной эластичностью

**Ключи (ответы) к тестам:**



- 1 b
- 2 c
- 3 a
- 4 d
- 5 b
- 6 c
- 7 c
- 8 b
- 9 d
- 10 b

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий	60-0

	по соответствующей дисциплине.	
--	--------------------------------	--

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управленческая экономика»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
магистерская программа «Международное гостеприимство»  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Управление сотрудниками в инновационной экономике» .....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» .....	5
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» .....	11
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» .....	12
Приложение 1 (справочное) .....	13

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины  
«Управление сотрудниками в инновационной экономике»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Тема 1. Вводный инструктаж для студентов. Применение современных коммуникативных технологий при обсуждении, формирование вопросов и ответов на онлайн-курсе. Тема 2. Ознакомление с расписанием, материалами онлайн-курса, его структурой и выполнение творческих заданий.	ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	<i>знает</i> систему стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания; <i>умеет</i> разрабатывать и реализовывать системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания;	УО-3 ПР-3	-
	Тема 3. Подготовка к выполнению итоговых заданий.	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>знает</i> основы моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>умеет</i> применять основные методы и приемы анализа, моделирования и	УО-3 ПР-3	-

			стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания;		
	Тема 4. Анализ, рефлексия и оценка студентов	ОПК-2.3 Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>знает</i> стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания; <i>умеет</i> осуществлять контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	УО-3 ПР-3	
	Экзамен			-	ПР-1

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

- 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3); круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.
- 2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.
- 3) тренажер (ТС-1); и т.д.

## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты практической/контрольной работы, реферата, эссе, тестирования – указать то, что используется в таблице выше) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### **1. Вопросы для собеседования (коллоквиума, доклада, сообщения, круглого стола, и т.д.):**

1. Эволюция подходов к управлению персоналом: от кадровой работы к стратегическому управлению человеческими ресурсами.
2. Причины неэффективности традиционного менеджмента.
3. Пять особенностей руководителя – лидера.
4. Понятие лидерства.
5. Формирование лидерского менеджмента.
6. Сущность стратегического управления персоналом.
7. Место управления персоналом в единой концепции стратегического управления.
8. Понятие видения, как цель развития фирмы и персонала в рамках эффективной организационной культуры.
9. Условия получения синергетического эффекта при управлении персоналом.
10. Принципы стратегического управления персоналом И. Ансоффа.

*Требования к представлению материалов:*

Подготовка презентации:

- формулирование цели презентации;
- выбор формы проведения презентации;
- составление плана выступления;
- подготовка тезисов выступления;
- сбор и обобщение необходимой информации;
- составление перечня демонстрационных материалов;
- наброски рисунков, схем, и графиков;
- составление развернутого текста выступления;
- пробное выступление (среди друзей, родственников...);



- обсуждение вопросов и замечаний;
- внесение возможных изменений и дополнений в выступление и демонстрируемые материалы;
- выступление.

Рекомендации для выступающих:

- Не перегружайте слайд информацией.
- Шрифты (типы, размеры) следует выбирать, исходя из условий хорошей читаемости и восприятия изображения. Широко применяются шрифты типа Times New Roman и Arial.
- Тексты на слайде, не должны быть слишком длинными.
- На одном слайде может быть представлена только одна тема!
- Попытки демонстрировать на экране полный текст вашего доклада надежно обеспечат не менее полный провал презентации!
- Цветовое оформление дает широкие дополнительные возможности.
- Фон должен быть мягким. Его нельзя делать «едкого», режущего глаза цвета
- Графики, диаграммы, рисунки должны быть специально приспособлены для презентации, «легкочитаемы» и понятны.
- Таблицы редко используются при презентациях. В том случае, если нельзя обойтись без их демонстрации, нужно попробовать обойтись минимумом таблиц, а сами таблицы максимально упростить.
- Анимация позволяет использовать интерактивные возможности появления отдельных элементов слайда по частям.
- Показ слайдов может осуществляться механически при переключении самим выступающим или с его сигнала (например, словом «далее»), что иногда приводит к отрыву текста выступления от визуальной презентации. Автоматическая смена слайдов также нежелательна, поскольку формат выступления может быть изменен по ходу презентации и слайды могут или «запаздывать» или «опережать» говорящего.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно	100 - 86
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или	85-76

	содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы	
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы	75-61
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.	60-0

## 2. *Примерные темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)*

Цель:

приобрести умение делать правильный выбор управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания.

Тема 1. Факторы, влияющие на вовлеченность современных сотрудников.

Тема 2. Понятия компетенции персонала (Г. Каннака и М. Бомензат).

Тема 3. Составляющие компетенции.

Тема 4. Понятие компетенции фирмы.

Тема 5. Основные пути приобретения компетенции персоналом.

Тема 6. Прогнозирование потребностей в развитии компетенции фирмы.

Тема 7. Стимулирование роста компетенции персонала в рамках эффективной организационной культуры. Формула В. Врума.

Тема 8. Управление компетенцией на уровне личности работника.

Тема 9. Делегирование полномочий (сущность, условия эффективности).

Тема 10. Основные составляющие стратегического управления человеческими ресурсами.

Тема 11. Роль и место стратегии управления инновациями в общей стратегии развития предприятия.

Тема 12. Классификация инновационных стратегий.

Требования к содержанию и структуре эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Эссе – небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Роль этой формы самостоятельной работы особенно важна при формировании универсальных компетенций

выпускника, предполагающих приобретение основ гуманитарных, социальных и экономических знаний.

Студент должен раскрыть не только суть проблемы, привести различные точки зрения, но и выразить собственные взгляды на нее. Этот вид работы требует от студента умения четко выражать мысли как в письменной форме, так и посредством логических рассуждений, ясно излагать свою точку зрения. При раскрытии темы обучающийся должен проявить оригинальность подхода к решению проблемы, реалистичность, полезность и значимость предложенных идей, яркость, образность, художественную оригинальность изложения.

Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

В зависимости от специфики выбранной студентом темы, формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных обучающимся конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор выбранной студентом проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и т.д. Эссе может выступать как отработка того или иного статистического приема на конкретных данных публикаций. В эссе могут излагаться личные взгляды и представления по отдельным проблемам темы исследования.

Роль студента:

- внимательно прочитать выбранную тему не только актуальную по своему значению, но и оригинальную и интересную по содержанию;
- подобрать и изучить источники по теме, содержащуюся в них информацию;
- выбрать главное и второстепенное;
- составить план эссе;
- лаконично, но емко раскрыть содержание проблемы и свои подходы к ее решению;
- оформить эссе и сдать в установленный срок.

Критерии оценки:

- самостоятельность выполнения;
- новизна, оригинальность идеи, подхода;
- реалистичность оценки существующего положения дел;
- полезность и реалистичность предложенной идеи;
- значимость реализации данной идеи, подхода, широта охвата;
- художественная выразительность, яркость, образность изложения;
- грамотность изложения;
- способность аргументировать положения и выводы;
- обоснованность, четкость, лаконичность;
- оригинальность постановки проблемы;

– уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения);

– эссе представлено в срок.

Реферат – форма письменной работы, которую студент готовит самостоятельно, изучает группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях.

Цель написания реферата – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации научного руководителя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее научному руководителю;
- защита реферата.

Доклады, по сути своей, близки к рефератам, однако их область существенно уже. Подготовка доклада позволяет обучающемуся основательно изучить интересующий его вопрос, изложить материал в компактном и доступном виде, привести в текст полемику, приобрести навыки научно-исследовательской работы, устной речи, ведения научной дискуссии. В ходе подготовки доклада могут быть подготовлены презентации, раздаточные материалы. Доклады могут зачитываться и обсуждаться на семинарских занятиях, студенческих научных конференциях. При этом трудоемкость доклада, подготовленного для конференции обычно выше, и, соответственно, выше должна быть и оценка.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.	100 - 86
базовый	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и	85-76

	последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.	
пороговый	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	75-61
уровень не достигнут	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.	60-0

### III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике»

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен / зачет)

##### 1. Банк тестовых заданий

(Прокторинг онлайн-курс)

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Устный опрос</b>				
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	УО-2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	УО-3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	УО-4	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.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
<b>Письменные работы</b>				
1	ПР-1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	ПР-2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	ПР-3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы,	Тематика эссе



			обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
4	ПР-4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	ПР-5	Курсовая работа, курсовой проект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы курсовых работ/проектов, планы курсовых работ/проектов, методические рекомендации по написанию КР и КП
6	ПР-6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект заданий для лабораторных работ
7	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Разделы дисциплины
8	ПР-8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
9	ПР-9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	ПР-10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

11	ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	ПР-12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	ПР-11	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
14	ПР-12	Расчетно-графическая работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	ПР-13	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Технические средства				
1	ТС-1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретный материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере





МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Психология коммуникаций»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
магистерская программа «Международное гостеприимство»  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Психология коммуникаций».....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Психология коммуникаций».....	6
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология коммуникаций» .....	12
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Психология коммуникаций».....	13
Приложение 1 (справочное) .....	14

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Психология коммуникаций»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Тема 1. Вводный инструктаж для студентов. Применение современных коммуникативных технологий при обсуждении, формировании вопросов и ответов на онлайн-курсе.	УК-4.1 Применяет современные коммуникативные технологии при установлении контактов, в общении, составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров, типовую деловую документацию, академические или профессиональные тексты на иностранном языке.	<i>знает:</i> современные коммуникативные технологии при установлении контактов <i>умеет:</i> применять современные коммуникативные технологии, составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров, типовую деловую документацию, академические или профессиональные тексты на иностранном языке;	УО-3 ПР-3	-
	Тема 2. Ознакомление с расписанием, материалами онлайн-курса, его структурой и выполнение творческих заданий.	УК-4.2 Представляет результаты исследовательской и/или проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, организует их обсуждение на русском и/или иностранном языке, участвует в	<i>знает:</i> основы и последовательность выполнения исследовательской и/или проектной деятельности; <i>умеет:</i> представлять результаты	УО-3 ПР-3	-

		академических и профессиональных дискуссиях.	исследовательской и/или проектной деятельности, организовывать их обсуждение на русском и/или иностранном языке, участвовать в академических и профессиональных дискуссиях;		
	Тема 3. Подготовка к выполнению итоговых заданий.	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития.	<i>знает:</i> идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; <i>умеет:</i> проводить анализ важнейших идеологических и ценностных систем;	УО-3 ПР-3	
	Тема 4. Анализ, рефлексия и оценка студентов	УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учётом особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп, обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач.	<i>знает:</i> особенности деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп; <i>умеет:</i> выстраивать социальное и профессиональное взаимодействие с учётом особенностей деловой и общей		

			культуры представителей других этносов и конфессий и обеспечивать создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач.		
	Экзамен			-	ПР-1

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

- 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3); круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.
- 2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.
- 3) тренажер (ТС-1); и т.д.



## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Психология коммуникаций»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Психология коммуникаций» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Психология коммуникаций» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты практической/контрольной работы, реферата, эссе, тестирования – указать то, что используется в таблице выше) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### **1. Вопросы для собеседования (коллоквиума, доклада, сообщения, круглого стола, и т.д.):**

1. Эволюция подходов к управлению персоналом: от кадровой работы к стратегическому управлению человеческими ресурсами.
2. Причины неэффективности традиционного менеджмента.
3. Пять особенностей руководителя – лидера.
4. Понятие лидерства.
5. Формирование лидерского менеджмента.
6. Сущность стратегического управления персоналом.
7. Место управления персоналом в единой концепции стратегического управления.
8. Понятие видения, как цель развития фирмы и персонала в рамках эффективной организационной культуры.
9. Условия получения синергетического эффекта при управлении персоналом.
10. Принципы стратегического управления персоналом И. Ансоффа.

*Требования к представлению материалов:*

Подготовка презентации:

- формулирование цели презентации;
- выбор формы проведения презентации;
- составление плана выступления;
- подготовка тезисов выступления;
- сбор и обобщение необходимой информации;
- составление перечня демонстрационных материалов;
- наброски рисунков, схем, и графиков;
- составление развернутого текста выступления;
- пробное выступление (среди друзей, родственников...);
- обсуждение вопросов и замечаний;
- внесение возможных изменений и дополнений в выступление и демонстрируемые материалы;

- выступление.

Рекомендации для выступающих:

- Не перегружайте слайд информацией.
- Шрифты (типы, размеры) следует выбирать, исходя из условий хорошей читаемости и восприятия изображения. Широко применяются шрифты типа Times New Roman и Arial.
- Тексты на слайде, не должны быть слишком длинными.
- На одном слайде может быть представлена только одна тема!
- Попытки демонстрировать на экране полный текст вашего доклада надежно обеспечат не менее полный провал презентации!
- Цветовое оформление дает широкие дополнительные возможности.
- Фон должен быть мягким. Его нельзя делать «едкого», режущего глаза цвета
- Графики, диаграммы, рисунки должны быть специально приспособлены для презентации, «легкочитаемы» и понятны.
- Таблицы редко используются при презентациях. В том случае, если нельзя обойтись без их демонстрации, нужно попробовать обойтись минимумом таблиц, а сами таблицы максимально упростить.
- Анимация позволяет использовать интерактивные возможности появления отдельных элементов слайда по частям.
- Показ слайдов может осуществляться механически при переключении самим выступающим или с его сигнала (например, словом «дальше»), что иногда приводит к отрыву текста выступления от визуальной презентации. Автоматическая смена слайдов также нежелательна, поскольку формат выступления может быть изменен по ходу презентации и слайды могут или «запаздывать» или «опережать» говорящего.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно	100 - 86
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и	85-76

	навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы	
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы	75-61
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.	60-0

## 2. Примерные темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Цель:

приобрести умение делать правильный выбор управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания.

Тема 1. Факторы, влияющие на вовлеченность современных сотрудников.

Тема 2. Понятия компетенции персонала (Г. Каннака и М. Бомензат).

Тема 3. Составляющие компетенции.

Тема 4. Понятие компетенции фирмы.

Тема 5. Основные пути приобретения компетенции персоналом.

Тема 6. Прогнозирование потребностей в развитии компетенции фирмы.

Тема 7. Стимулирование роста компетенции персонала в рамках эффективной организационной культуры. Формула В. Врума.

Тема 8. Управление компетенцией на уровне личности работника.

Тема 9. Делегирование полномочий (сущность, условия эффективности).

Тема 10. Основные составляющие стратегического управления человеческими ресурсами.

Тема 11. Роль и место стратегии управления инновациями в общей стратегии развития предприятия.

Тема 12. Классификация инновационных стратегий.

Требования к содержанию и структуре эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Эссе – небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Роль этой формы самостоятельной работы особенно важна при формировании универсальных компетенций выпускника, предполагающих приобретение основ гуманитарных, социальных и экономических знаний.

Студент должен раскрыть не только суть проблемы, привести различные точки зрения, но и выразить собственные взгляды на нее. Этот вид работы требует от студента умения четко выражать мысли как в письменной форме, так и посредством логических рассуждений, ясно излагать свою точку зрения. При раскрытии темы обучающийся должен проявить оригинальность подхода к решению проблемы, реалистичность, полезность и значимость предложенных идей, яркость, образность, художественную оригинальность изложения.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

В зависимости от специфики выбранной студентом темы, формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных обучающимся конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор выбранной студентом проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и т.д. Эссе может выступать как отработка того или иного статистического приема на конкретных данных публикаций. В эссе могут излагаться личные взгляды и представления по отдельным проблемам темы исследования.

Роль студента:

- внимательно прочитать выбранную тему не только актуальную по своему значению, но и оригинальную и интересную по содержанию;
- подобрать и изучить источники по теме, содержащуюся в них информацию;
- выбрать главное и второстепенное;
- составить план эссе;
- лаконично, но емко раскрыть содержание проблемы и свои подходы к ее решению;
- оформить эссе и сдать в установленный срок.

Критерии оценки:

- самостоятельность выполнения;
- новизна, оригинальность идеи, подхода;
- реалистичность оценки существующего положения дел;
- полезность и реалистичность предложенной идеи;
- значимость реализации данной идеи, подхода, широта охвата;
- художественная выразительность, яркость, образность изложения;
- грамотность изложения;
- способность аргументировать положения и выводы;
- обоснованность, четкость, лаконичность;
- оригинальность постановки проблемы;
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения);

- эссе представлено в срок.

Реферат – форма письменной работы, которую студент готовит самостоятельно, изучает группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях.

Цель написания реферата – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации научного руководителя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее научному руководителю;
- защита реферата.

Доклады, по сути своей, близки к рефератам, однако их область существенно уже. Подготовка доклада позволяет обучающемуся основательно изучить интересующий его вопрос, изложить материал в компактном и доступном виде, привести в текст полемику, приобрести навыки научно-исследовательской работы, устной речи, ведения научной дискуссии. В ходе подготовки доклада могут быть подготовлены презентации, раздаточные материалы. Доклады могут зачитываться и обсуждаться на семинарских занятиях, студенческих научных конференциях. При этом трудоемкость доклада, подготовленного для конференции обычно выше, и, соответственно, выше должна быть и оценка.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.	100 - 86
базовый	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.	85-76

пороговый	<p>Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.</p>	75-61
уровень не достигнут	<p>Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.</p>	60-0

### III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология коммуникаций»

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Психология коммуникаций» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен / зачет)

##### 1. Банк тестовых заданий

(Прокторинг онлайн-курс)

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Психология коммуникаций»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



## Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Устный опрос</b>				
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	УО-2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	УО-3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	УО-4	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.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
<b>Письменные работы</b>				
1	ПР-1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	ПР-2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	ПР-3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы,	Тематика эссе

			обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
4	ПР-4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	ПР-5	Курсовая работа, курсовой проект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы курсовых работ/проектов, планы курсовых работ/проектов, методические рекомендации по написанию КР и КП
6	ПР-6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект заданий для лабораторных работ
7	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Разделы дисциплины
8	ПР-8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
9	ПР-9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	ПР-10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

11	ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	ПР-12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	ПР-11	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
14	ПР-12	Расчетно-графическая работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	ПР-13	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Технические средства				
1	ТС-1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретный материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Критическое и проектное мышление»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
магистерская программа «Международное гостеприимство»  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

- I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Критическое и проектное мышление» .....
- II. Текущая аттестация по дисциплине «Критическое и проектное мышление» .....
- III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Критическое и проектное мышление» .....
- IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Критическое и проектное мышление» .....

## ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Оценочные средства для промежуточной аттестации по элементу модуля «Критическое мышление»

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Элемент модуля «Критическое мышление»			
2	<p>Практическое занятие № 1 (2 часа). Учимся читать статью с общим охватом содержания.</p> <p>В этой теме студент научится:</p> <p>фокусировать свое внимание на различных элементах научной статьи;</p> <p>с помощью стратегии ознакомительного чтения находить научные статьи, которые соответствуют цели исследования студента и отвечают его исследовательскому интересу</p>	<p>УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p> <p>УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p> <p>УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p>	Практическое задание	Проект

	<p>Практическое занятие № 2 (2 часа). Учимся читать статью с общим охватом содержания.</p> <p>В этой теме студент научится:</p> <p>фокусировать свое внимание на различных элементах научной статьи; с помощью стратегии ознакомительного чтения находить научные статьи, которые соответствуют цели исследования студента и отвечают его исследовательскому интересу</p>	<p>УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p> <p>УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p> <hr/> <p>УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p> <p>УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p> <p>УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски</p>	Практическое задание	Проект
--	---	--	----------------------	--------



		и предлагая пути их устранения		
	<p>Практическое занятие № 3, 4, 5 (6 часов).</p> <p>Читаем статью с полным охватом содержания.</p> <p>В этой теме студент научится:</p> <p>находить аргументацию в тексте;</p> <p>определять основную идею и доказательства, которые приводит автор;</p> <p>анализировать и оценивать линию рассуждения автора</p>	<p>УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p> <p>УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p> <p>УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p>	Практическое задание	Проект

		УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения		
3	Элемент модуля «Проектное мышление»			
4	Практическое занятие 1. Фрейминг проблемной ситуации	УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений	Практическое задание	Проект
		УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски		

		<p>и предлагая пути их устранения</p> <p>УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p>		
5	<p>Практическое занятие</p> <p>2. Рефрейминг проблемы</p>	<p>УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p> <p>УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p>	Практическое задание	Проект
		<p>УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии,</p>		

		<p>определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p> <p>УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p>		
6	<p>Практическое занятие</p> <p>3. Инструментарий проектной деятельности</p>	<p>УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p> <p>УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p>	Практическое задание	Проект
		<p>УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии</p>		

		<p>реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p> <p>УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p>		
7	<p>Практическое занятие</p> <p>4. Командная деятельность</p>	<p>УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p> <p>УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p>	Практическое задание	Проект

8	<p>Практическое занятие 5. Управление сроками проекта. Гибкие подходы к управлению проектом</p>	<p>УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p>	Практическое задание	Проект
		<p>УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p>		
9	<p>Практическое занятие 6. Системный подход к управлению проектами</p>	<p>УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации</p>	Практическое задание	Проект
		<p>УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии,</p>		

		определяя возможные риски и предлагая пути их устранения		
10	Практическое занятие 7. Инструменты интеграции проекта	УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации	Практическое задание	Проект
		УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения		
11	Практическое занятие 8. Выбор подхода к управлению жизненным циклом проекта	УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации	Практическое задание	Проект
		УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и		

		междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения		
12	Практическое занятие 9. Цифровые инструменты управления проектом. Метрики и ключевые показатели эффективности проекта	УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения	Практическое задание	Проект
13	Практическое занятие 10. Метрики проекта и метод освоенного объема	УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию	Практическое задание	Проект



		решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения		
14	Практическое занятие 11. Типовые проблемы разработки и реализации проектов в магистратуре	УК-2.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации	Практическое задание	Проект
		УК-2.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения		

**Оценочные средства для текущей аттестации по элементу модуля  
«Критическое мышление»**

Текущая аттестация проводится на основании оценивания рейтинговых мероприятий. Балльно-рейтинговая система по элементу модуля «Критическое мышление» представлена в таблице 1.

**Таблица 1. ФОС 1. Задания и максимальные баллы по текущему рейтингу элемента модуля «Критическое мышление»**

Типы работы	Баллы
Контрольная работа	20
Самостоятельная работа	80
Итого	100

### **Контрольная работа**

**(типичное задание для проведения аудиторной контрольной по элементу модуля «Критическое мышление»)**

**Задание 1. Выберите ВСЕ правильные ответы:**

1. Критическое мышление – это
  - A. критикующее суждение
  - B. обоснованное суждение
  - C. аналитическое мышление
  - D. рефлексивное мышление
  - E. рефлексорное мышление
  
2. Критическое чтение – это
  - A. пассивное чтение
  - B. активное чтение
  - C. вдумчивое чтение
  - D. чтение для удовольствия

**Задание 2. Соотнесите виды анализа текста с их определениями (возможно несколько вариантов ответов):**

1. Чтение «снизу вверх»
  - A. чтение с оценкой библиографического списка
  - B. чтение с поиском главной идеи
  - C. чтение с оценкой общей структуры текста

D. чтение с оценкой терминов и ключевых слов

2. Чтение «сверху вниз»

A. чтение с оценкой библиографического списка

B. чтение с поиском главной идеи

C. чтение с оценкой общей структуры текста

D. чтение с оценкой терминов и ключевых слов

**Задание 3. Вспомните таксономию Б. Блума. Соотнесите уровни таксономии Блума с вопросами и комментариями, которые возникают у читателя во время чтения текста.**

Знание	Насколько данный текст релевантен и валиден?
Понимание	Какая главная идея текста?
Применение	Кто автор статьи?
Анализ	У меня появился собственный исследовательский вопрос после чтения этой статьи.
Синтез	Насколько данное исследование совпадает по тематике с моим собственным?
Оценка	Могу ли я использовать метод, изложенный в статье, в своем исследовании?

**Задание 4: Прочитайте текст. Обратите внимание на детальную информацию, которую приводит автор. Выберите правильный ответ:**

Целью эксперимента было доказать, что потребление моркови улучшает ночное зрение у людей младше 45 лет, включая детей дошкольного возраста. В эксперименте приняли участие 1000 человек, из них 789 – женщин, остальные были мужчины. В каждой половой группе каждые 25% испытуемых были представителями определенной возрастной группы: 6-15 лет; 16-25 лет;

26-35 лет и 36-45 лет. Испытуемые принимали 3 капсулы морковного экстракта каждый день на протяжении 10 недель.

1. Выборка репрезентативна в отношении возрастных групп:
  - A. да
  - B. нет
  
2. Выборка репрезентативна с точки зрения распределения по половому признаку
  - A. да
  - B. нет
  
3. Выборка нерепрезентативна в отношении людей с разным зрением
  - A. да
  - B. нет

**Задание 5: Прочитайте текст. Расставьте абзацы по порядку**

**Как изменялись карты на протяжении истории человечества?**

1. В средние века картография, как наука в целом, была забыта. Второе рождение картография получила во время Великих географических открытий. По картам плыли и шли первооткрыватели, на них наносили новые земли, устанавливали границы незнакомых территорий. Изобретение печати позволило начать быстро тиражировать карты. Карта перестала быть единичным произведением искусства. Они стали общедоступными.

2. За время существования картографии технология изготовления карт изменилась. Сначала их рисовали вручную на основе измерений земной поверхности. В первой половине XX века картографы стали пользоваться результатами аэрофотосъемки. Сейчас картографическая информация

поставляется искусственными спутниками Земли и обрабатывается автоматически с помощью компьютерных программ.

3. Первые чертежи земной поверхности появились раньше, чем письменность. В первобытном обществе эти рисунки были очень просты. На них указывали места охоты, дороги и реки.

4. Неоценимый вклад в развитие картографии в средние века внес голландский картограф Меркатор. Он обосновал принципы составления карт на основе математических расчетов. Меркатор издал сборник карт и описаний европейских стран, который назвал атласом в честь титана Атланта (Атласа), которого боги наказали, заставив держать на своих плечах небесный свод. С тех пор все сборники карт называются атласами.

5. Начало современной картографии следует искать в Древней Греции. Именно древнегреческие учёные указали на то, что форма Земли - шар, вычислили её размеры, предложили использовать систему параллелей и меридианов и создали первую «настоящую» карту с градусной сетью. Первое собрание карт было помещено в труде древнегреческого учёного философа и астронома Клавдия Птолемея «География». С этих пор карты стали использоваться не только в научных, но и в практических целях: для сбора налогов, подсчета площадей и расстояний.

14. Выберите правильный вариант:

А. 3, 5, 4, 1, 2

Б. 5, 3, 1, 2, 4

В. 1, 3, 2, 5, 4

### **Контрольно-измерительный материал**

#### *Контрольная работа*

<b>№ пп</b>	<b>Наименование критерия</b>	<b>Балл</b>	<b>Детализация оценивания</b>
1	Определение понятийного аппарата	<b>5</b>	1 дана правильная формулировка терминов «критическое мышление», «критическое чтение», «аргументация» 1 2 правильно соотнесены уровни таксономии Блума 1 3 четко разграничены понятия репрезентативной/нерепрезентативной выборки 3

2	Логичность и связность текста	7	1 определена последовательность текста 1 2 определены промежуточные выводы 3 3 определена аргументация в тексте 1 4 проведена оценка текста на логичность 1 5 вывод соотнесен с доводом 1
3	Логические нарушения	8	Найдены все возможные логические нарушения (каждый неправильный ответ – минус 1 балл)
	<b>ИТОГО</b>	<b>20</b>	

## Контрольно-измерительный материал

### Самостоятельная работа

№ пп	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания
	Умеет критически оценивать качество научной статьи	80	Студент имеет устойчивые, сформированные навыки – 86-100 баллов Студент имеет сформированные, но неустойчивые навыки – 76-85 баллов Студент имеет ограниченные навыки – 75-61 баллов Студент не имеет сформированных навыков – менее 61
	<b>ИТОГО</b>	<b>80</b>	

## Оценочные средства для текущей аттестации по элементу модуля

### «Проектное мышление»

Оценка за модуль «Проектное мышление» – дифференцированный зачет (зачет с оценкой). Результирующая оценка за модуль носит кумулятивный характер и рассчитывается по формуле:

$$\text{Баллы результирующие} = (\text{Баллы}_{\text{аудиторная работа1}} + \text{Баллы}_{\text{аудиторная работа2}} + \text{Баллы}_{\text{защита}} + k \times \text{Баллы}_{\text{коммуникации}}) / 4$$

Перевод баллов в оценку	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	60% и менее	61-75%	76-85%	86-100%
	<b>1,00-3,04</b>	<b>3,05-3,79</b>	<b>3,80-4,29</b>	<b>4,30-5,00</b>

Баллы результирующие – переводятся в оценку.

*Баллы аудиторная работа1* – это накопленные баллы за участие в научной дискуссии. Баллы ставятся руководителем проекта. (Форма оценочного листа для руководителя проекта *приложение А*)

*Баллы аудиторная работа2* – это накопленные баллы за участие в тематических практических занятиях и лекциях. Баллы суммируется из баллов, выставленных преподавателями тематических.

*Баллы защита* – это баллы за представление (доклад, презентация, раздаточный материал) результатов индивидуального вклада студента в достижение результатов проекта и ответы на вопросы. Баллы ставятся экспертами комиссии (выводится средний балл).

*Баллы коммуникации* – это баллы за результативность коммуникаций внутри проектной группы и с внешней средой для решения задач профессиональной деятельности (баллы ставятся экспертами комиссии проекту в целом, выводятся средний балл). Средний балл за коммуникации умножается на кросс-оценку, переведенную в проценты. (Форма кросс-оценки *приложение А*)

*К* – Результат кросс-оценки внутри проектной группы. Оценка рассчитывается Центром проектной деятельности на основании оценок участников проектной группы.

Составляющая оценки	Шкала оценивания
<i>Баллы аудиторная работа1</i>	1-5
<i>Баллы аудиторная работа2</i>	1-5
<i>Баллы защита</i>	1-5
<i>Баллы коммуникации</i>	1-5
<i>к кросс-оценка</i>	1-5
<i>Результирующая оценка</i>	Баллы <i>результирующие</i>

**Критерии выставления оценки студенту на зачете с оценкой по дисциплине «Критическое и проектное мышление»**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Критическое и проектное мышление» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Критическое и проектное мышление» проводится в форме контрольных рейтинговых мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (своевременность выполнения различных видов групповых и индивидуальных заданий);
- степень усвоения теоретических знаний (активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам выполнения групповых индивидуальных работ);
- результаты самостоятельной работы.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Критическое и проектное мышление» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

**Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой,** состоящий из результатов выполнения рейтинговых мероприятий.

## Приложение А

### Оценка руководителя проекта (подпроекта)

Номер проекта:

Название проекта:

Руководитель проекта:

Балл	1-5	1-5	1-5	3-15
------	-----	-----	-----	------



<b>Критерий Проект</b>	Достигнутый образовательный результат	Индивидуальный вклад в достижение продуктовых результатов	Умение выстраивать коммуникации внутри проекта	<b>ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА</b>

## Оценка руководителя практики

№	ФИО	Группа	Выполнение индивидуальных задач в проекте (1-5 баллов)	Примечание / комментарий*
1	Иванов Иван Иванович	М1102		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				

Руководитель практики

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
ФИО

## Оценка проектного консультанта

Номер проекта:

Название проекта:

Руководитель проекта:

№	ФИО	Группа	Применение и качество проектного инструментария (1-5 баллов)	Примечание / комментарий*
1				
2				
3				
4				
5				

Проектный консультант

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
ФИО

## Кросс-оценка внутри проектной группы

Каждый студент оценивает остальных участников проектной группы, используя следующую форму.

Оценки, поставленные студентом Ивановым Е.А.  
ФИО  
другим участникам проектной группы

---

наименование проекта

2019-2020 учебный год  
осенний семестр

№	ФИО студента	Группа	Оценка (1-5 баллов)
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Подпись студента \_\_\_\_\_  
подпись

## Оценочный лист эксперта комиссии

---

ФИО

Номер проекта:

Название проекта:

Руководитель проекта:

Балл	1-5	1-5	1-5	3-15
<b>Критерий</b>	Достигнутый результат	Индивидуальный вклад в достижение продуктивных результатов	Коммуникации с внешней средой	<b>ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА</b>
<b>Проект</b>				

**Блок 1. Оценка проектной деятельности группы**

Критерий	Описание	Шкала оценивания
Проработанность идеи проекта и прототипа проекта	<p>Умение участников проектной группы <i>объяснить</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в чем основная идея проекта,</li> <li>- кто будет использовать результаты проекта и зачем,</li> <li>- как могут использоваться результаты проекта,</li> <li>- кто и что приобретает / выигрывает от реализации проекта,</li> <li>- каковы противоречия / разрывы, из которых вы исходите,</li> <li>- какова исследовательская проблема;</li> </ul> <p><i>представить</i> прототип проекта (это может быть простое вербальное описание, визуальное представление (рисунок, схема, альбом), ролевая сценка), практическую и / или теоретическую рамку, в которой проходило прототипирование.</p>	<p>Каждый критерий оценивается от 1 до 5 баллов. Итоговая сумма баллов по блоку – от 5 до 25</p>
Командная работа	<p>Умение участников проектной группы <i>объяснить</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- как выстраивалась работа в проектной группе,</li> <li>- каким образом были распределены задачи / обязанности в проектной группе.</li> </ul>	
Коммуникации с заинтересованными сторонами	<p>Умение участников проектной группы <i>представить и объяснить</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок коммуникаций с заказчиком и стейкхолдерами проекта, их влияние на проект (проектный ход, риски, результаты и др.),</li> <li>- что группа получила в результате коммуникаций с заказчиком и стейкхолдерами.</li> </ul>	
Использование инструментария проектного управления	<p>Умение участников проектной группы <i>представить и объяснить</i> инструменты, использованные в проекте. Например, схема структурной (иерархической) декомпозиции работ и принципы декомпозиции, график (план-график или диаграмма Ганта с контрольными событиями), матрица ответственности, матрица стейкхолдеров и др.</p>	
Достигнутый результат	<p>Умение участников проектной группы <i>представить и объяснить</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достигнутые продуктивные и образовательные результаты, их оценку проектной группой и заказчиком,</li> <li>- кто пользователь и держатель конечного продукта проекта,</li> <li>- ограничения, учитываемые при использовании результатов проекта,</li> <li>- перспективы использования результатов проекта.</li> </ul>	

## Блок 2. Индивидуальная оценка студента

Критерий	Описание	Шкала оценивания
Вклад студента в достижение результатов проекта	Умение участника проектной группы <i>объяснить</i> значимость своей деятельности в проекте и <i>продемонстрировать</i> личные результаты, которых он достиг в проекте. Понимание каждым студентом его влияния на проект и результаты.	Каждый критерий оценивается от 1 до 5 баллов. Итоговая сумма баллов по блоку – от 3 до 15
Принятие решений (способность ориентироваться в ситуации и принимать адекватные решения)	Умение обосновать и презентовать предложенные в ходе выполнения проекта идеи, решения, подходы и т.п., их необходимость, понимание реализуемости и влияния на результат.	
Межличностные коммуникации	Умение выстраивать коммуникации (внутренние и внешние).	

## Блок 3. Кросс-оценка внутри проектной группы

Каждый студент оценивает остальных участников проектной группы, используя следующую форму:

### Форма для кросс-оценки

Оценки, поставленные студентом

Ивановым Е.А.

ФИО

другим участникам проектной группы

наименование проекта  
2019-2020 учебный год  
осенний семестр

№	ФИО студента	Группа	Оценка (1-5 баллов)
1	Студент 1		
2	Студент 2		
3	Студент 3		
4	Студент 4		
5	Студент 5		
6	Студент 6		
Средняя оценка*			

\* округление до десятых. Например: 4,7

Подпись студента \_\_\_\_\_

подпись







МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Глобальная научная коммуникация»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
(Международное гостеприимство)  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Глобальная научная коммуникация».....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Глобальная научная коммуникация».....	5
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Глобальная научная коммуникация»....	13
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» .....	15
Приложение 1 (справочное) .....	16

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Глобальная научная коммуникация»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Тема № 1 Креативность, искусственный интеллект и наука	УК 1.1	знает	УО-1 УО-2	Отсутствует – нулевой рейтинг
		УК 4.1	умеет	ПР-2	Отсутствует – нулевой рейтинг
	Тема № 2 Мультимедиа и проблемы коммуникации в современном мире	УК 4.1	знает	УО-1 УО-4	Отсутствует – нулевой рейтинг
		УК 4.2	умеет владеет навыками	ПР-4	Отсутствует – нулевой рейтинг
	Тема № 3 Социальные медиа и межличностное взаимодействие	УК 5.2	знает	УО-1 ПР-1	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Умеет Владеет навыками		
		ПК 5.3	знает	ПР-4	
			умеет		
	Тема № 4 Научная коммуникация и экспертиза	УК 5.1	знает	УО-1	Отсутствует – нулевой рейтинг
		УК 4.1	умеет	УО-4	Отсутствует – нулевой рейтинг

	Тема №5 Междисциплинарность и сложные структуры	УК 4.1	знает	УО-1 УО-4	Отсутствует – нулевой рейтинг
		УК 5.1	Умеет  Владеет навыками	ПР-1	Отсутствует – нулевой рейтинг
	Тема №6 Программирование и работа с данными в научной и профессиональной коммуникации	ПК 5.1	знает	УО-4	Отсутствует – нулевой рейтинг
		ПК 5.1	умеет	ПР-1	Отсутствует – нулевой рейтинг
	Тема № 7 Графика и виртуальная реальность	УК 5.1	Умеет Владеет навыками	ПР-1	Отсутствует – нулевой рейтинг
		УК 5.2	умеет	УО-3	Отсутствует – нулевой рейтинг
	Тема № 8 Технологии, организация, коммуникация	УК 1.1	Умеет Владеет навыками	УО-3	Отсутствует – нулевой рейтинг
		ПК 5.2	Умеет Владеет наывками	ПР-4	Отсутствует – нулевой рейтинг
	Зачет			-	ПР-2

Обозначения: УО-1 собеседование, УО-2 коллоквиум, УО- 3 доклад / сообщение, УО-4 круглый стол; ПР-1 презентация, ПР-2 портфолио, ПР-3 деловая / ролевая игра, ПР-4 творческое задание

## II. Текущая аттестация по дисциплине «Глобальная научная коммуникация»

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты портфолио) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### Оценочные средства для текущего контроля

#### 1. Вопросы для устного ответа (собеседования, колоквиума, доклада, сообщения, круглого стола, дискуссии):

1. Каковы характеристики коммуникации?
2. При каких условиях происходит коммуникация?
3. В чем разница между вербальной и невербальной коммуникацией?
4. Что характеризует эффективную коммуникацию?
5. В чем разница между коммуникацией вживую и онлайн? В чем плюсы и минусы каждого из данных видов коммуникации.
6. Как изменилась коммуникация в период пандемии? Что означает «быть все время онлайн?»
7. Как изменилось образование?
8. Верно ли, что «образование готовит меня к жизни в реальном мире»?
9. Каково будущее отношений между людьми и машинами? Когда машины научатся делать многое, что останется делать людям?
10. Могут ли машины быть творческими? Могут ли они быть оригинальными?
11. Что о вас знают корпорации, владеющие социальными сетями? Откуда они это знают?
12. Как наша социальная жизнь в Интернете соотносится с реальной жизнью?
13. Как технические разработки могут помочь нам переосмыслить социальную организацию или вопросы коммуникации?
14. Безопасно ли позволять технологиям опережать нас, не задумываясь о взаимосвязях между коммуникацией и человеческой организацией?

#### Ключи к устному ответу

##### Критерии оценивания

1. Связность – Имеет ли смысл набор аргументов и нарратив, созданный студентом?
2. Глубина – Каков уровень рефлексии, самоанализа, исследовательского любопытства, выявления новых вопросов?
3. Креативность – Каков уровень воображения, демонстрируемый студентом?
4. Оригинальность – Развил ли студент свою индивидуальность во время своей деятельности?

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и	100 - 86

	составляющие. Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; ответы на дополнительные вопросы четкие, лаконичные	
базовый	Студент дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно- следственные связи; рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя; ответы на дополнительные вопросы правильные, но недостаточно полные и четкие	85-76
пороговый	Ответ неполный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции; допущены ошибки в раскрываемых понятиях; студент не может ответить на некоторую часть дополнительных вопросов	75-61
уровень не достигнут	Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, речь неграмотная; ответы на дополнительные вопросы неправильные	60-0

## 2. Задание для портфолио

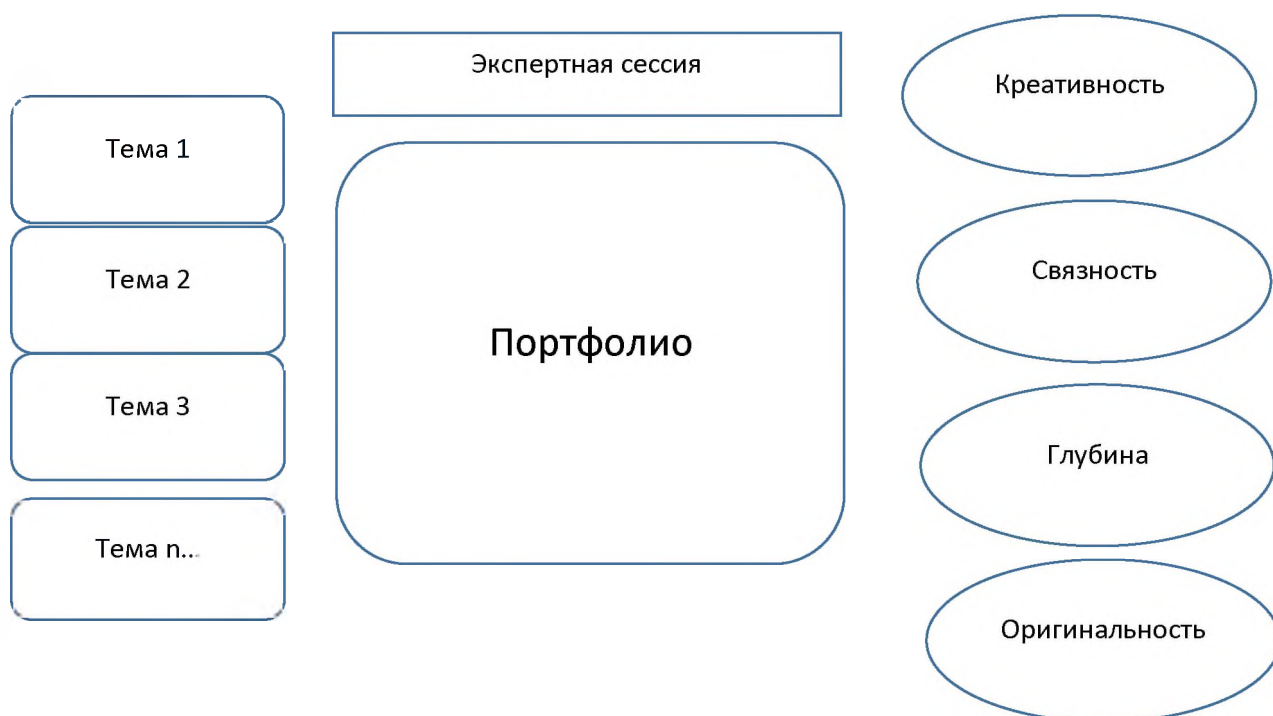
### Требования к структуре портфолио

Портфолио является итоговым заданием по дисциплине. Портфолио может быть выполнено любым способом или комбинацией способов в соответствии со следующими критериями: связность, глубина, креативность, оригинальность.

1 Название портфолио «Глобальная научная коммуникация»

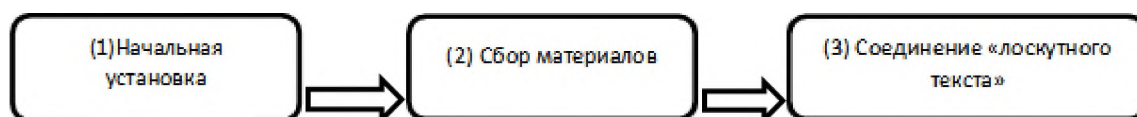
2 Структура портфолио: любая на выбор студента, но включающая элементы, основанные на материалах дисциплины

### Портфолио «Лоскутное одеяло»



### Методические рекомендации к подготовке и защите портфолио

Портфолио выполняется в технике «лоскутного текста», где под текстом понимается любой формат предъявления информации. Цель применения «лоскутного текста» - дать каждому обучающемуся максимальную возможность сделать свой процесс обучения и последующую оценку наиболее значимыми для них лично. Процесс создания «лоскутного текста» следующий:



Первым этапом оценки является начальная установка, которая определяет план, где студенты узнают основные принципы сбора материалов из широкого списка категорий оценки, указанных ниже.

Сбор материалов – это изложение артефактов: фотографий, видео, текста, книг, сайтов, предметов искусства, поэзии и т.д. Каждый артефакт должен быть помещен в одну или несколько областей оценки.

Финальным этапом является создание “лоскутного текста”, представляющего, по сути, комбинацию смешанных элементов («лоскутов») и «нарратив», соединяющий все части вместе.

***Ключи к представлению элементов, отображенных в портфолио:***

1. Связность – Имеет ли смысл набор элементов и нарратив, созданный студентом?
2. Глубина – Каков уровень рефлексии, самоанализа, исследовательского любопытства, выявления новых вопросов?
3. Креативность – Каков уровень воображения в создании «лоскутного текста»?
4. Оригинальность – Развил ли студент свою индивидуальность во время своей деятельности?

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Портфолио подготовлено по указанной структуре, присутствуют все элементы структуры, материалы портфолио соответствуют темам портфолио, студент способен объяснить и продемонстрировать связь между элементами портфолио. Студент полностью и развернуто отвечает на дополнительные вопросы.	100 - 86
базовый	Портфолио подготовлено по указанной структуре, возможно отсутствует 1 элемент структуры, материалы портфолио соответствуют темам портфолио, студент способен объяснить и продемонстрировать связь между элементами портфолио. Студент частично отвечает на дополнительные вопросы.	85-76
пороговый	Портфолио подготовлено по указанной структуре, однако отсутствуют 1-2 элемента структуры, материалы портфолио соответствуют темам портфолио, студент способен объяснить и продемонстрировать связь между элементами портфолио, однако не способен ответить на дополнительные вопросы.	75-61
уровень не достигнут	Портфолио не соответствует структуре, студент не способен продемонстрировать связь между элементами портфолио, не способен прокомментировать и объяснить принадлежность элемента портфолио к указанным темам. Ответы на дополнительные вопросы не получены.	60-0





### 3. Примерные темы сообщений

1 Провести анализ опыта использования социальных сетей при помощи приложения <https://applymagicsauce.com/demo> и представить его в виде текста или видео.

Ключ: Как вы думаете, что компании, владеющие социальными медиа, могут узнать о вас путем анализа того, что вы делаете? Насколько точно машина понимает вас (насколько точен анализ вашей личности)?

2 Опишите процесс работы людей, занятых в творческих профессиях. Для этого проведите интервью с человеком такой профессии.

Ключ: Найти представителя творческой сферы, задать 3-5 вопросов по теме «Роль коммуникации в профессиональной деятельности». Представить результаты.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; демонстрирует умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.	100 - 86
базовый	Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; умением объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.	85-76
пороговый	Ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	75-61
уровень не достигнут	Ответ, отличающийся неглубоким раскрытием темы; несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.	60-0

#### 4. Примерные темы творческого задания, группового задания

1 Подготовить видео-презентацию с участием контента на основе искусственного интеллекта – в том числе, художественные образы, поэзия, музыка, вместе с вашими собственными мыслями (идеями) – на тему «Мир после COVID» – как изменился мир с точки зрения менеджмента, экономики, туризма и т.д. вслед за технологиями. Скрипт может содержать текст, рисунки, фотографии, ссылки из Интернета, примеры вещей, генерируемых компьютером (ИИ) в рамках деятельности.

2 Решение сложных проблем.

Используйте инструмент «Узел Мёбиуса» (<https://knotplot.com>). Выберите любую серьезную проблему. Это могут быть конкретные локальные проблемы или глобальная проблема (например): глобальное потепление, бездомность, мировая бедность, эпидемия коронавируса, неравенство и т.д.

Объясните проблему: начните с описания функционального, технического, решения проблемы, которое, по вашему мнению, может ее исправить. Затем подумайте об "опыте" решения этой проблемы – как он отражается в чувствах разных людей. Наконец, подумайте о том, кто выигрывает, а кто проигрывает в вашем техническом решении. Напишите их в трех областях «трилистника» (узел Мёбиуса). Затем подумайте, какие еще проблемы возникают в трех областях «трилистника», связанные с тем или иным решением основной проблемы. Выделите как минимум еще одну проблему. Проведите 2-3 итерации. Сформулируйте вывод.

#### **Ключи к выполнению творческого задания, группового задания:**

1. Связность – Имеет ли смысл набор аргументов и нарратив, созданный студентом?
2. Глубина – Каков уровень рефлексии, самоанализа, исследовательского любопытства, выявления новых вопросов?
3. Креативность – Каков уровень воображения, демонстрируемый студентом?
4. Оригинальность – Развил ли студент свою индивидуальность во время своей деятельности?

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86

базовый	Работа студента / группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ смысловых составляющих проблемы. Ответ достаточно обоснован. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Не раскрыта тема. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

### **5. Деловая игра**

1. Тема “Вырасти игру”

2. Концепция игры

- Выбрать игру из представленного списка и одну из социальных проблем из другого списка.

- Изменить правила игры, чтобы отразить (решить) проблему.

- Презентовать игру, объяснив новые правила или “проиграв” игру и записав видеоролик.

- Получить обратную связь от другой команды.

3. Роли: аналитик, разработчик, презентатор, игроки

4. Ожидаемый результат: видеозапись новой игры

#### **Ключи для выполнения заданий деловой игры:**

*Глубина, связность, креативность, оригинальность*

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76

пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Не раскрыта структура и проблема. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

### III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Наименование дисциплины»

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Наименование дисциплины» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### Оценочные средства для промежуточного контроля (зачет)

Для получения зачета (при повторной аттестации) студент должен самостоятельно проработать материал и подготовить итоговое портфолио. Требования к выполнению портфолио указаны выше.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные	60-0

	<p>ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>	
--	---	--

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Глобальная научная коммуникация»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Устный опрос</b>				
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	УО-2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	УО-3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	УО-4	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.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
<b>Письменные работы</b>				
1	ПР-1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	ПР-2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	ПР-3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы,	Тематика эссе



			обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
4	ПР-4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	ПР-5	Курсовая работа, курсовой проект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы курсовых работ/проектов, планы курсовых работ/проектов, методические рекомендации по написанию КР и КП
6	ПР-6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект заданий для лабораторных работ
7	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Разделы дисциплины
8	ПР-8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
9	ПР-9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	ПР-10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

11	ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	ПР-12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	ПР-11	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
14	ПР-12	Расчетно-графическая работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	ПР-13	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Технические средства				
1	ТС-1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретный материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Управление продажами и доходностью гостиниц»  
Направление подготовки 43.04.03 Название направления «Гостиничное дело»  
Магистратура  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

<b>I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины / модуля «Управление продажами и доходностью гостиниц»</b> .....	<b>3</b>
<b>II. Текущая аттестация по дисциплине / модулю «Управление продажами и доходностью гостиниц»</b> .....	<b>10</b>
<b>III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление продажами и доходностью гостиниц»</b> .....	<b>15</b>
<b>IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление продажами и доходностью гостиниц»</b> .....	<b>19</b>
<b>Приложение 1 (справочное)</b> .....	<b>20</b>

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины / модуля «Управление продажами и доходностью гостиниц»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Тема 1. Основы управления доходами в гостиничном бизнесе.	ПК-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	Знает: Сущность критического анализа проблемных ситуаций  Умеет: Анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие  Владеет навыками: Определять, интерпретировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи	ПР-2	-

2	Тема 2. Ценообразование в отеле.	<p>ПК-2.2.</p> <p>Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>Знает: Информацию для решения поставленной задачи по различным типам запросов</p> <p>Умеет: При обработке информации отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок</p> <p>Владеет навыками: Формировать собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения</p>	<p>ПР-2</p>	
3	Тема 3. Управление доходами мероприятий на гостиничных предприятиях.	<p>ПК-2.3.</p> <p>Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>Знает: Варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>Умеет: Использовать результаты анализа в</p>	<p>ПР-1</p>	

			<p>профессиональной деятельности</p> <p>Владеет навыками: использования результатов анализа в профессиональной деятельности</p>		
4	Тема 4. Каналы распределения гостиничных услуг и тарифная политика.	<p>ПК-3.1</p> <p>Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие</p>	<p>Знает:</p> <p>основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела;</p> <p>Умеет:</p> <p>проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия,</p> <p>Владеет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами</p>	ПР-1	

			организационной диагностики;		
5	Тема 5. Построение современной системы продаж в отеле	<p>ПК-3.2.</p> <p>Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи</p>	<p>Знает: теоретические основы управления персоналом гостиничного предприятия,</p> <p>Умеет: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта,</p> <p>Владеет навыками: отбора и работы с персоналом гостиничного предприятия, проведения оценки результатов деятельности персонала,</p>	ПР-3	
6	Тема 6. Навыки ведения переговоров и заключения эффективных сделок	<p>ПК-3.3.</p> <p>Осуществляет поиск информации для решения</p>	Знает: теоретические основы разработки и реализации гостиничного	ПР-3	



		<p>поставленной задачи по различным типам запросов</p>	<p>продукта;  нормативно-техническую базу разработки;  технические регламенты, санитарные нормы и правила;</p> <p>Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;</p> <p>Владеет навыками: методами разработки и предоставления гостиничного продукта;</p>		
7	<p>Тема 7. Организация работы коммерческой службы гостиничного предприятия.</p>	<p>ПК-4.1</p> <p>Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для</p>	<p>Знает: основы организационного проектирования гостиничного продукта;</p>	<p>ПР-3</p>	

		внедрения на предприятиях сферы гостеприимства	<p>Умеет: понимать основные принципы управления проектами;</p> <p>профессиональной карьеры персонала;</p> <p>Владеет навыками: методами и приемами стимулирования роста производительности труда и профессиональной квалификации персонала;</p>		
8	Тема 8. Создание единого информационного пространства гостиничного предприятия.	<p>ПК-4.3.</p> <p>Использует современные информационно-коммуникационные средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства</p>	<p>Знает:</p> <p>методы подбора и оценки, стимулирования и развития персонала, механизмы планирования профессионального роста;</p> <p>Умеет: Использовать результаты анализа в</p>	ПР-3	

			профессиональной деятельности; Владеет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики		
	Экзамен			-	ПР-2

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

- 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3); круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.
- 2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.
- 3) тренажер (ТС-1); и т.д.

## II. Текущая аттестация по дисциплине / модулю «Управление продажами и доходностью гостиниц»

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление продажами и доходностью гостиниц» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление продажами и доходностью гостиниц» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты практической/контрольной работы, реферата, эссе, тестирования — указать то, что используется в таблице выше) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### Оценочные средства для текущего контроля

#### 1. Комплект типовых заданий для контрольной работы

Тема: Расчет основных финансовых показателей гостиничного предприятия

Вариант 1

Задание 1

Отель — 200 номеров.

Выручка за год — 40 млн рублей.

Рассчитать RevPAR

Сделать выводы

Задание 2

Отель — 200 номеров.

ADR = 4 тысячи рублей.

Среднее количество дней в месяце — 30.

Стоимость питания — 500 рублей на человека (входит в стоимость проживания).

Средняя загрузка — 57%.

Среднее количество человек в номере — 1,3.

Рассчитать:

Количество человек в месяц

Доход от проживания

Доход от питания

Общий доход

RevPAC

RevPAR

Сделать выводы

Вариант 2

Задание 1

Отель — 230 номеров.

Выручка за год — 45 млн рублей.

RevPAR: 45 млн рублей / 365 дней / 230 номеров = 536 рублей.

## Задание 2

Отель — 150 номеров.

ADR = 4 тысячи рублей.

Среднее количество дней в месяце — 30.

Стоимость питания — 300 рублей на человека (входит в стоимость проживания).

Средняя загрузка — 76%.

Среднее количество человек в номере — 1,2.

Рассчитать:

Количество человек в месяц

Доход от проживания

Доход от питания

Общий доход

RevPAC

RevPAR

Сделать выводы

### **Ключи (ответы) на задания контрольной работы:**

Room Revenue — выручка от продаж за номерной фонд.

Occupancy — загрузка, занятость или заполняемость гостиницы.

ADR (Average daily room rate) — средняя цена за номер или ночь.

RevPAR (Revenue per available room per day) — выручка номерного фонда за один номер.

RevPAC (Revenue per Available Customer) — выручка номерного фонда на гостя в день, месяц, год.

Double Occupancy — среднее количество гостей в номере.

Тема: Управление затратами в гостиничном предприятии

Вариант 1

Задание 1

Имеются следующие данные:

№ п/п	Наименование показателя	2020		2021		Отклонение	Темп роста. %
		Значение	Уд.вес	Значение	Уд.вес		
1	Затраты на оплату труда персонала, тыс. руб.	102 000		265 700			
2	Страховые взносы, тыс. руб.	28 450		78 230			
3	Аренда, тыс. руб.	100 000		110 000			
4	Амортизация основных средств, тыс. руб.	5 000		27 300			
5	Затраты на ремонт и обслуживание помещений, тыс. руб.	14 300		65 600			
6	Коммунальные платежи (в т.ч. электроэнергия, водоснабжение, канализация и проч.), тыс. руб.	44 050		203 770			

7	Стирка белья, тыс. руб.	5 000		11 000			
8	Расходы на телефонию, интернет, канцелярию и проч., тыс. руб.	10 000		10 000			
9	Налоги, сборы и прочие расходы, тыс. руб.	10 000		10 000			
	Итого						

Провести постатейный анализ структуры затрат, рассчитав:

1. Удельный вес
2. Отклонение
3. Темп роста
4. Сделать выводы

**Ключи (ответы) на задания контрольной работы:**

Удельный вес:  $(\text{Изд1} * 100) / \text{Сумма изд}$

Отклонение:  $\text{Выр2021} - \text{Выр2020}$

Темп роста:  $(\text{Выр2020} / \text{Выр2020}) * 100\%$

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа	100 - 86
базовый	Знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.	85-76
пороговый	Фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.	75-61
уровень не достигнут	Незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.	60-0

## 2. Примерные темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

### Цель:

развитие навыков самостоятельного творческого мышления у студентов в области управления продажами и доходностью гостиниц, а также выработка навыков письменного изложения собственных мыслей.

Тема 1 Разработка системы управления доходами гостиничного предприятия.

Тема 2 Разработка методики внедрения системы управления доходами.

Тема 3 Анализ современного программного обеспечения управления доходами гостиничного предприятия.

Тема 4 Разработка плана конференц-комнаты с применением специализированных программных средств.

Тема 5 Разработка возможных вариантов проведения мероприятий в конференц-помещении.

Тема 6 Расчет эффективности использования конференц-помещения.

Тема 7 Расчет тарифов конференц-помещения.

Тема 8 Разработка программы стимуляции спроса на конференц-услуги гостиничного предприятия.

Тема 9 Разработка методики прямых продаж услуг гостиничного предприятия.

Тема 10 Расчет затрат на электронный канал распределения услуг гостиничного предприятия.

Тема 11 Проведение позиционирования канала распределения.

Тема 12 Разработка пакета для электронного канала распределения гостиничных услуг.

Тема 13 Разработка плана промо-акций для электронного канала распределения гостиничных услуг.

Тема 14 Разработка плана внедрения канала распределения: работа с туроператором.

Тема 15 Разработка плана внедрения канала распределения: работа с онлайн-порталом.

Тема 16 Разработка плана внедрения канала распределения: работа с системами глобального бронирования.

### Требования к содержанию и структуре эссе

небольшой объем (не более 12 000 знаков); свободная структура изложения; субъективная трактовка темы; критическое осмысление темы; логичность и обоснованность выводов; достоверность сведений.

### **Ключи (ответы) на выполненные письменные задания:**

Наличие презентации и ответы на вопросы по теме эссе.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и	100 - 86

	последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.	
базовый	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.	85-76
пороговый	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	75-61
уровень не достигнут	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.	60-0



### **III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление продажами и доходностью гостиниц»**

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление продажами и доходностью гостиниц» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### **Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен / зачет)**

##### **1. Банк тестовых заданий**

1. Подразделение, руководитель которого несет персональную ответственность за доходы и расходы подразделения, называют центром:
  - А) доходов
  - Б) расходов
  - В) прибыли
  - Д) инвестиций
2. Какое из названных подразделений может быть определено как центр дохода (выручки):
  - А) отдел продаж
  - Б) филиал холдинговой компании
  - В) самостоятельное предприятие в рамках холдинга
  - Д) сборочный цех (участок)
3. Для целей управленческого учета инфляция:
  - А) ускоряет оборачиваемость оборотных средств коммерческой организации
  - Б) замедляет оборачиваемость средств
  - В) не оказывает на оборачиваемость оборотных средств никакого влияния
  - Д) компания несет только убытки
4. В случае если организация продает товар по ценам выше себестоимости, но не получает за него денежные средства, то оно:
  - А) будет иметь в отчетности прибыль, но не иметь денежных средств
  - Б) не будет иметь ни прибыли, ни денег
  - В) будет иметь кредиторскую задолженность
  - В) будет иметь в отчетности убыток
5. Оценку выгодности тех или иных покупателей и клиентов целесообразнее всего производить на основе данных:
  - А) управленческого учета
  - Б) бухгалтерского (финансового) учета
  - В) метода АБС
  - Д) исходя из приятельских отношений
6. Наиболее распространенным на предприятии являются центры ответственности, отвечающие:
  - А) за расходование денег, но не за получение дохода
  - Б) за получение дохода
  - В) за расходование денег и получение дохода
  - Д) за расходование и распределение дохода
7. Бюджетирование является:
  - А) часть общего процесса управления экономикой предприятия
  - Б) технической стороной учета затрат и результатов

- В) работой, позволяющей предприятию "свести концы с концами" , т.е. затраты и источники
- Д) новомодным явлением, необходимым для получения максимальной прибыли
8. Для разработки бюджета производства необходимой информацией является:
- А) плановый объем реализации и величина запасов
- Б) плановый объем реализации и величина коммерческих расходов
- В) величина запасов и величина административных расходов
- В) величина запасов и объем реализации за предыдущий год
9. Чтобы оценить количество прямых материалов, которое необходимо закупить, должен быть подготовлен текущий бюджет:
- А) коммерческих расходов
- Б) продаж
- В) производства
- Д) общепроизводственных расходов
10. Заключительным этапом сметного планирования будет подготовка сметы (бюджета):
- А) прибылей и убытков
- Б) общехозяйственных расходов
- В) капитальных затрат
- Д) движения денежных средств
11. Для оценки количества материалов, которое необходимо закупить, следует подготовить следующий текущий бюджет:
- А) продаж
- Б) производства
- В) использования материалов
- Д) коммерческих расходов
12. Процедура планирования начинается с составления:
- А) плана коммерческих затрат
- Б) бюджета продаж
- В) плана производства
- Д) бюджета инвестиций
13. В основе составления гибкого бюджета лежит деление затрат на:
- А) прямые и косвенные
- Б) переменные и постоянные
- В) затраты на продукт и расходы периода
- Д) единовременные и периодические
14. Анализ точки безубыточности необходим для:
- А) контроля за деятельностью предприятия
- Б) определения критической производственной программы предприятия, оценки его состояния и выработки стратегии будущего развития
- В) планирования доходов
- Д) управления предприятием
15. Величина постоянных затрат на единицу продукции:
- А) снижается при сокращении объема производства
- Б) не зависит от изменений объемов производства
- В) увеличивается при росте объемов производства

- Д) изменяется при росте и снижении объемов производства
16. Общая величина постоянных затрат:
- А) изменяется прямо пропорционально объему производства
- Б) снижается при уменьшении объемов производства
- В) остается неизменной
- Д) увеличивается при росте объемов производства
17. Величина переменных затрат на единицу продукции:
- А) изменяется прямо пропорционально объему
- Б) снижается при уменьшении объемов выпуска
- В) увеличивается при росте объемов производства
- Д) остается неизменной
18. Общая сумма переменных затрат:
- А) остается неизменной
- Б) изменяется прямо пропорционально объему производства
- В) снижается при росте объемов производства
- Д) увеличивается при снижении объемов производства

**Ключи (ответы) к тестам:**

- 1 - В
- 2 - А
- 3 - А
- 4 - А
- 5 - А
- 6 - А
- 7 - А
- 8 - А
- 9 - А
- 10-В
- 11-А
- 12-Б
- 13-Д
- 14-Б
- 15-Д
- 16-В
- 17-Д
- 18-Б

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической	100 - 86

	литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление продажами и доходностью гостиниц»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Устный опрос</b>				
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	УО-2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	УО-3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	УО-4	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.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
<b>Письменные работы</b>				
1	ПР-1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	ПР-2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	ПР-3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы,	Тематика эссе

			обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
4	ПР-4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	ПР-5	Курсовая работа, курсовой проект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы курсовых работ/проектов, планы курсовых работ/проектов, методические рекомендации по написанию КР и КП
6	ПР-6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект заданий для лабораторных работ
7	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Разделы дисциплины
8	ПР-8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
9	ПР-9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	ПР-10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

11	ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	ПР-12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	ПР-11	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
14	ПР-12	Расчетно-графическая работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	ПР-13	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Технические средства				
1	ТС-1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретный материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере





МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»  
Направление подготовки 43.04.03 Название направления «Гостиничное дело»  
Магистратура  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

<b>I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины / модуля «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства».....</b>	<b>3</b>
<b>II. Текущая аттестация по дисциплине / модулю «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства».....</b>	<b>10</b>
<b>III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства».....</b>	<b>12</b>
<b>IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства».....</b>	<b>17</b>
Приложение 1 (справочное).....	18

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины / модуля «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»**

Добавлено примечание ((КИА1)): Таблица копируется из п. V РГД

Добавлено примечание ((ВОЮ2)): Перенос формулировки компетенций из таблиц в начале РГД, согласовать формулировки компетенций с каждой темой курса и с оценочными средствами для учета их в ФОС

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	Промежу-точная аттестация
1	Тема 1. Описание бизнес-процессов в сфере гостеприимства	ПК-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	Знает: Сущность критического анализа проблемных ситуаций  Умеет: Анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие  Владеет навыками: Определять, интерпретировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи	ПР-1	-

2	Тема 2 Оптимизация бизнес-процессов. Организационные инструменты совершенствования	<p>ПК-2.2.</p> <p>Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>Знает: Информацию для решения поставленной задачи по различным типам запросов</p> <p>Умеет: При обработке информации отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок</p> <p>Владеет навыками: Формировать собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения</p>	<p>ПР-10</p>	
3	Тема 3. Роль оптимизации бизнес-процессов в гостиничном комплексе Приморского края в повышении эффективности и устойчивости его функционирования	<p>ПК-2.3.</p> <p>Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>Знает: Варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>Умеет: Использовать результаты анализа в</p>	<p>ПР-3</p>	

			<p>профессиональной деятельности</p> <p>Владеет навыками: использования результатов анализа в профессиональной деятельности</p>		
4	Тема 4. Оценка эффективности бизнес-процессов гостиничных предприятий	<p>ПК-3.1</p> <p>Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие</p>	<p>Знает:</p> <p>основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела;</p> <p>Умеет:</p> <p>проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия,</p> <p>Владеет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами</p>	ПР-10	

			организационной диагностики;		
5	Тема 5. Процессный подход к управлению организациями в сфере гостеприимства	ПК-3.2. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает: теоретические основы управления персоналом гостиничного предприятия,  Умеет: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта,  Владеет навыками: отбора и работы с персоналом гостиничного предприятия, проведения оценки результатов деятельности персонала,	ПР-1	
6	Тема 6. Управление деятельностью на системной основе	ПК-3.3. Осуществляет поиск информации для решения	Знает: теоретические основы разработки и реализации гостиничного	ПР-1	

		поставленной задачи по различным типам запросов	<p>продукта;</p> <p>нормативно-техническую базу разработки;</p> <p>технические регламенты, санитарные нормы и правила;</p> <p>Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;</p> <p>Владеет навыками: методами разработки и предоставления гостиничного продукта;</p>		
7	Тема 7. Анализ развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства	<p>ПК-4.1</p> <p>Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для</p>	<p>Знает: основы организационного проектирования гостиничного продукта;</p>	ПР-3	

		внедрения на предприятиях сферы гостеприимства	<p>Умеет: понимать основные принципы управления проектами;</p> <p>профессиональной карьеры персонала;</p> <p>Владеет навыками: методами и приемами стимулирования роста производительности труда и профессиональной квалификации персонала;</p>		
8	Тема 8. Оценка эффективности бизнес-процессов в сфере гостеприимства	<p>ПК-4.3.</p> <p>Использует современные информационно-коммуникационные средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства</p>	<p>Знает:</p> <p>методы подбора и оценки, стимулирования и развития персонала, механизмы планирования профессионального роста;</p> <p>Умеет: Использовать результаты анализа в</p>	ПР-3	



			профессиональной деятельности;  Владеет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики		
	Экзамен			-	ПР-10

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3); круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.

2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.

3) тренажер (ТС-1); и т.д.

## II. Текущая аттестация по дисциплине / модулю «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты практической/контрольной работы, реферата, эссе, тестирования — указать то, что используется в таблице выше) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### Оценочные средства для текущего контроля

#### 1. Примерные темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

##### Цель:

развитие навыков самостоятельного творческого мышления у студентов в области оптимизации бизнес-процессов в индустрии гостеприимства, а также выработка навыков письменного изложения собственных мыслей.

- Тема 1 Моделирование и анализ бизнес-процессов на примере гостиницы
- Тема 2 Совершенствование бизнес-процессов службы приёма и размещения
- Тема 3 Бизнес-процессы, подлежащие автоматизации в отеле
- Тема 4 Построение модели бизнес-процессов гостиницы.
- Тема 5 Автоматизация бизнес-процессов как механизм повышения эффективности гостиничного предприятия
- Тема 6 Бизнес-процесс бронирования номера в гостинице.
- Тема 7 Бизнес-процесс предоставления дополнительных услуг
- Тема 8 Бизнес-процесс предоставления отчетных документов
- Тема 9 Оптимизация бизнес-процесса службы приема и размещения в гостинице.
- Тема 10 Оптимизация бизнес-процесса сдачи гостиничных номеров.

##### Требования к содержанию и структуре эссе

небольшой объем (не более 12 000 знаков); свободная структура изложения; субъективная трактовка темы; критическое осмысление темы; логичность и обоснованность выводов; достоверность сведений.

##### Ключи (ответы) на выполненные письменные задания:

Наличие презентации и ответы на вопросы по теме эссе.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим	100 - 86

**Добавлено примечание ((КИАЗ3):** Приводятся типовые оценочные средства для текущей аттестации и критерии оценки к каждому из них (оценочное средство – пример заданий – критерий оценки). Должно быть столько оценочных средств, сколько заявлено в таблице выше и в п.б РПД в столбце «Текущий контроль».

**Добавлено примечание ((КИАЗ4):** Для письменного ответа это может быть: оригинальность текста, логика его изложения, новизна и т.д. Для устного ответа: презентация материала, его подача, логика, и т.д. Можно (рекомендуется) приложить в качестве ключа оценочный лист с критериями, с помощью которых будет производиться оценивание.

**Добавлено примечание ((КИАЗ5):** Критерии оценки результатов обучения приведены примерные.

	аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.	
базовый	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.	85-76
пороговый	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	75-61
уровень не достигнут	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.	60-0

### III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»

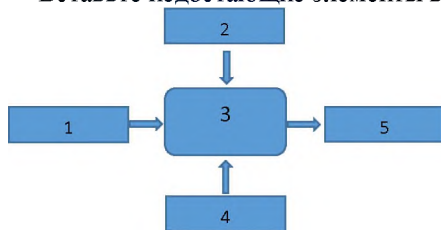
Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен / зачет)

#### 1. Банк тестовых заданий

#### Тест 1. Сущность и основные понятия бизнес-процессов.

1. Вставьте недостающие элементы в схему



- A – процесс
- B – выходы
- C – ресурсы
- D – управление
- E – входы

2. Какой из приведённых ниже эффектов НЕ относится к оптимизации бизнес-процессов?

- 1) Операционная работа более устойчивая и эффективная, автоматизированы все процессы;
- 2) Налажено взаимодействие всех служб в гостинице;
- 3) Увеличена загрузка гостиницы;
- 4) Увеличена лояльность гостей.

3. К Вам в гостиницу пришёл гость, он говорит, что забронировал у Вас номер и внёс полную сумму за первые сутки. Вам необходимо проверить его бронь и разместить в номере. На основе схемы бизнес-процесса, распределите элементы, соответствующие позициям.



A – отметка в журнале бронирования, забронированный номер/отказ от брони, оплата за номер

- В – администратор, компьютер, ПО
- С – заявка на бронирование, дата прибытия, данные гостя
- D – журнал бронирования/шахматка брони
- Е – негарантированное бронирование
- F – гарантированное бронирование

4. Соотнесите исполнителя услуги и операцию

- 1. Администратор                                    А Размещение в номере
- 2. Клиент    В Консультационно-информационные

услуги

- 3. Портъе    С Подбор номеров, оформление заявки
- 4. Консьерж                                        D Подача заявки на бронирование/сдачу  
гостиничного номера

5. К основным бизнес-процессам относятся:

- 1. Маркетинг
- 2. Учёт материально-технической базы
- 3. Обслуживание номеров
- 4. Оказание дополнительных услуг
- 5. Управление финансами
- 6. Услуги бронирования, приёма и размещения

6. Поддержание инфраструктуры, ремонт оборудования и помещений гостиницы, учёт материально технической базы относятся к:

- 1. Вспомогательным бизнес-процессам
- 2. Обслуживающим бизнес-процессам
- 3. Основным бизнес-процессам
- 4. Управленческим бизнес-процессам

7. Распределите этапы бизнес-процесса относительно его последовательности.

- A. Определение точки «входа».
- B. Определение цели бизнес-процесса.
- C. Определение благ и материальных ценностей для работы бизнес-процесса.

D. Определение точки «выхода», её форма (материальная или нематериальная).

- E. Определение краткой и четкой формулировки.
- F. Назначение менеджера к каждому этапу бизнес-процесса.

8. Соотнесите символ и значение символа.

1. 

2. 

3. 



4.

- A. Поле принятия решений.
- B. Начало или конец блок-схемы.
- C. Переходная позиция (коннектор).
- D. Временной буфер.
- E. Поле деятельности.

9. Расставьте в хронологическом порядке ситуацию бронирования номера в гостинице.

- A. Заселение гостя в номер.
- B. Оформление брони.
- C. Гость «с улицы» хочет забронировать номер.
- D. Подбор подходящего места даты (Если места, которое устраивает гостя, нет – ищем другое).
- E. Анализ требования гостя (уточнение информации).
- F. Запрос свободных номеров в гостинице.

10. Вставьте недостающие элементы в схему



- A – Предоставление услуг проживания и питания
- B – Предоставление дополнительных услуг
- C – Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование)
- D – Окончательный расчет и оформление выезда
- E – Прием, регистрация и размещение гостей

**Ключи (ответы) к тестам:**

1 - 1 - E, 2 - D, 3 - A, 4 - C, 5 - B

2 - 3

3 - 1 - C, 2 - D, 3 - A, 4 - B, 5 - F

4 - 1 - C, 2 - D, 3 - A, 4 - B

5 - 1, 3, 4, 6

6 - 1

7 - EABFDC

8 - 1 - B, 2 - E, 3 - A, 4 - C

9 - CEFDBA

10-1 - C, 2 - E, 3 - A, 4 - B, 5 - D

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

### 3. Деловая (ролевая) игра

#### 1. Тема (проблема) Оптимизация бизнес-процессов в гостинице

#### 2. Концепция игры

- Построение дерева бизнес-направлений предприятия
- Выделение бизнес-процессов
- Определение владельцев бизнес-процессов
- Описание ключевых бизнес-процессов гостиничного предприятия
- Определение ключевых показателей эффективности и улучшения бизнес-процессов

#### 3. Роли:

Руководитель гостиничного предприятия (Владелец)  
Сотрудники гостиничного предприятия (Исполнители)

#### 4. Ожидаемый результат

Построение оптимизированного бизнес-процесса (до – после)

**Ключи (ответы) на выполнение заданий деловой игры, ролевой игры:**

**Добавлено примечание (КИА6):** Можно (рекомендуется) приложить в качестве ключа оценочный лист с критериями, с помощью которых будет производиться оценивание.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

Добавлено примечание ((КИА7)): Критерии оценки результатов обучения приведены примерные.



**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Приложение 1 (справочное)

**Добавлено примечание (КИА8):** Из готового ФОС по дисциплине можно удалить. Использовать при подготовке заданий по оценочным средствам

Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Устный опрос				
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	УО-2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	УО-3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	УО-4	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.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
Письменные работы				
1	ПР-1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	ПР-2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	ПР-3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы.	Тематика эссе

			обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
4	ПР-4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	ПР-5	Курсовая работа, курсовой проект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы курсовых работ/проектов, планы курсовых работ/проектов, методические рекомендации по написанию КР и КП
6	ПР-6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект заданий для лабораторных работ
7	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Разделы дисциплины
8	ПР-8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
9	ПР-9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	ПР-10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

11	ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	ПР-12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	ПР-11	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
14	ПР-12	Расчетно-графическая работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	ПР-13	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Технические средства				
1	ТС-1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимися профессиональных навыков и умений по управлению конкретный материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и  
гостеприимства»

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
магистерская программа «Международное гостеприимство»  
Форма подготовки очная

Владивосток

2021

Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины / модуля «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства».....	2
II. Текущая аттестация по дисциплине / модулю «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» .....	5
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» .....	11
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» .....	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 1 (справочное).....	Ошибка! Закладка не определена.

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства»**

				Оценочные средства *
--	--	--	--	----------------------

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	текущий контроль	промежуточная аттестация
1	<b>Раздел I.</b> <b>Тема1.</b> Креативные индустрии и редевелопмент в инновационном развитии территорий: особенности функционирования	УК -3.1	<b>Знает</b> , как выработать стратегию командной работы; <b>Умеет</b> организовать отбор членов команды для достижения поставленной цели;	УО-3 ПР-3 ПР-1	ПР-1
2		УК -3.1	<b>Знает</b> , как выработать стратегию командной работы; <b>Умеет</b> организовать отбор членов команды для достижения поставленной цели;	УО-3 ПР-3 ПР-1	-
3	<b>Раздел II.</b> <b>Тема 3.</b> Феномен уникального взаимодействия экономики, политики, культуры, позволяющие развиваться в ключевых экономических, политических, социально-культурных и научно-технических изменений	УК -3.2	<b>Знает</b> как организовать креативную и инновационную деятельность; <b>Умеет</b> организовать и скорректировать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений;	УО-1 ПР-11 ПР-1	-
4	<b>Тема 4.</b> Основные этапы формирования и особенности функционирования креативных индустрий, инноваций, деvelopeмента	УК -3.2	<b>Знает</b> как организовать креативную и инновационную деятельность; <b>Умеет</b> организовать и скорректировать работу команды, в том числе на основе	УО-1 ПР-11 ПР-1	-

			коллегиальных решений;		
5	<b>Раздел III. Тема 5.</b> Картрирование как инструмент выявления инновационного культурного потенциала территории	ПК – 1.1	<b>Знает</b> сферу гостеприимства и общественного питания <b>Умеет</b> проводить стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства в области креативности и инноваций;	УО-1 ПР-1 ПР-11	-
6	<b>Тема 6.</b> Создание креативных кластеров	ПК – 1.2	<b>Знает</b> методы и инструменты управления деятельностью предприятия сферы гостеприимства в области креативности и инноваций; <b>Умеет</b> использовать инструменты управления креативной деятельностью;	УО-1 ПР-2 ПР-3	-
7	<b>Тема 7.</b> Редевелопмент – перепрофилирование, частичная или полная замена объектов недвижимости.	ПК – 1.3	<b>Знает</b> цели стратегического контроля деятельности предприятий; <b>Умеет</b> обеспечить стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства в области креативности и инноваций.	УО-4 ПР-3 ПР-2	-
	Экзамен			-	ПР-1

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

- 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3); круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.
- 2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.
- 3) тренажер (ТС-1); и т.д.



## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседования, защиты практической/контрольной работы, эссе, тестирования) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

*Приводятся типовые оценочные средства для текущей аттестации и критерии оценки к каждому из них (оценочное средство – пример заданий – критерий оценки). Должно быть столько оценочных средств, сколько заявлено в таблице выше и в п.6 РПД в столбце «Текущий контроль».*

#### **1. Примерные темы эссе (рефератов, докладов, сообщений) ПР-3**

##### **Цель(и)**

Реферирование – разновидность самостоятельной работы с литературным источником, состоящей в использовании разнообразных приемов обработки заключенной в нем информации. При реферировании материал источника конспектируется, цитируется, анализируется, обобщается, сравнивается, в нем выделяется главная мысль, к нему выражается личное отношение, проводятся обоснование, доказательство, моделирование, классификация.

Назначение реферирования состоит в том, чтобы продемонстрировать умение работать с информацией, используя научные приемы и методы, умение работать с различными источниками познания, разнообразными жанрами научной литературы, а также способность понимать и проникать в смысл текстов, адекватно авторскому замыслу.

##### **Примерные темы эссе (рефератов, докладов, сообщений) УО-3**

1. Передовые технологии в отелях нового тысячелетия.
2. Передовые технологии в туристской отрасли.
3. Организация новых форм проведения досуга.
4. Прогрессивные формы, методы и технологии обслуживания в СКС и туризме.
5. Новые модели развития, управления и хозяйствования в СКС и Т.
6. Стратегия развития новых мест туристского назначения.
7. Внедрение малоотходных ресурсоэффективных технологий.
8. Стратегии развития бизнеса на базе новых технологий.

9. Проблемы управления технологическими инновациями в туризме.
10. Влияние технологических нововведений на эффективность туристского бизнеса.
11. Воздействие новых технологий на работников гостинично-туристских предприятий.
12. Международные инновации в туризме.
13. Постоянные нововведения - главный фактор успеха любого предприятия.
14. Инновационные социальные технологии.
15. Технологии улучшения условий труда на предприятии.
16. Высокие технологии туризма - идеальное сочетание цены и качества.
17. Стимулирующие и сдерживающие факторы введения новшеств в туризм.
18. Новые технологии турагентств и туроператоров.
19. Инновационная деятельность в туризме (сфере услуг)
20. Значение инноваций в укреплении конкурентных позиций предприятия.
21. Инновации и проблемы качества.
22. НТП - как один из главных факторов экономического развития страны, отрасли, предприятия.
23. Государственное регулирование инновационных процессов в зарубежных странах и России.
24. Понятие о венчурном управлении предприятием, его основные принципы.

**Требования к содержанию и структуре эссе (рефератов, докладов, сообщений)**

Требования к представлению материалов:

Для письменного ответа это может быть: оригинальность текста, логика его изложения, новизна и т.д. Для устного ответа: презентация материала, его подача, логика, и т.д.

**Ключи (ответы) на вопросы для собеседования (колоквиума, доклада, сообщения, круглого стола, и т.д.):**

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.	100 - 86
базовый	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.	85-76

пороговый	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	75-61
уровень не достигнут	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.	60-0

## 2 Творческое задание, групповое задание) кейс-задача (ПР-11)

*«Инновационные методы стимулирования и развития новых услуг в сфере туризма и гостеприимства»*

### Вопросы:

- 2.1 Факторы, обуславливающие создание новых туристских услуг
- 2.2 Концепция успешной модели туристского продукта
- 2.3 Примеры успешного внедрения туроператорами новых услуг

### Разработка бизнес-проекта:

Этапы	Содержание этапов	Результат
I 1.1	Организационное занятие. Цель, задачи, методология занятия. Создание команд	Самостоятельное изучение методик Прил.1,2)
1.2	Проведение мозгового штурма - «Генерирование идей». Предложить 50 идей каждой команде. Отобрать 10 лучших идей. Выстроить концепцию (образ) инновации	Отбор лучшей идеи, с последующим воплощением в новом проекте. Распределение заданий между членами команды
II	Бизнес-анализ проектируемого инновационного предложения (Прил.3 Методички):	Точное, логически выстроенное обоснование инновационного проекта и

	1.Резюме 2.Комплексная туристская услуга 3.Маркетинг 4.Система формирования и реализации услуги(продукта) 5.Стратегия 6.Финансовый план 7.Оценка бизнес-плана	его бизнес-план. Инновационный проект оформленный в виде пояснительной записки по стандартной форме представляется к защите
III	Защита инновационного проекта. Презентация лучших проектов на открытом занятии	Допуск к экзамену

\* Методики «Разработка нового продукта» и «Мозговой штурм» приведены в Приложении 1 и 2  
 Материалы для практических занятий

**Ключи (ответы) на задания творческого задания, группового задания:**

.....

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания рассматриваемой проблемы	60-0

## 1. Комплект типовых заданий для контрольной работы (ПР-2)

Тема /раздел дисциплины / модуля

Изучение дисциплины предполагает проработку студентом теоретического материала и выполнение самостоятельной письменной работы по одной из предложенных тем.

Цель письменной работы – более глубокое изучение конкретной темы, осмысление проблем и тенденций их решений в данной области изучаемой дисциплины.

Тема самостоятельной работы выбирается по букве, с которой начинается фамилия студента.

№ Темы	Название темы	Буква, с которой начинается фамилия
7	<b>Тема 7. Стратегия инновационной деятельности и факторы ее формирования в гостиничном деле</b>	
7	Передовые технологии в гостинично-туристском бизнесе	А, Б, В
7	Стратегия развития новых мест туристского назначения.	Г, Д, Е
	Проблемы управления инновационными процессами в туризме и гостеприимстве	Ж, З, И
7	Влияние технологических, экономических, экологических и прочих нововведений на эффективность туристского бизнеса.	К, Л
8	<b>Тема 8. Организация и управление инновационными процессами</b>	
8	Новые технологии гостиниц, турагентств и туроператоров	М, Н, О
8	Новые модели развития, управления и хозяйствования в СКС и Т	П, Р, С
8	Значение инноваций в укреплении конкурентных позиций предприятия	Т, У
8	Стимулирующие и сдерживающие факторы введения новшеств, нововведений в туризме	Ф, Х
8	Инновационная деятельность в туризме (сфере услуг)	Ц, Ч, Ш
8	НТП - как один из главных факторов экономического развития страны, отрасли, предприятия.	Щ, Э, Ю, Я

После выбора темы студенту рекомендуется ознакомиться перечнем рекомендуемой литературы. С подбора литературы начинается выполнение самостоятельной работы.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа	100 - 86

базовый	Знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.	85-76
пороговый	Фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.	75-61
уровень не достигнут	Незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.	60-0

### **Экзаменационные вопросы по дисциплине «Инновационная деятельность в индустрии гостеприимства»**

1. Инновационное предпринимательство. Определение, задачи. Побудительные мотивы развития инновационного предпринимательства в США, Японии и России.
2. Три модели инновационного предпринимательства в РФ
3. Ресурсы (источники) инновационного предпринимательства.
4. Инновационнообразующие факторы.
5. Субъекты инновационной деятельности. Организации, классификация инновационных предприятий.
6. Распространение инновационных продуктов. Трансферт технологий: коммерческий, некоммерческий
7. Объекты инновационной деятельности. Основные виды передачи объектов инновационной деятельности.
8. Инновационная стратегия. Факторы, определяющие выбор стратегии. Классификация стратегий.
9. Конкурентный анализ в инновационной деятельности. Анализ спроса на инновационную деятельность. Факторы, влияющие на спрос.
10. Ценообразование в инновационном предпринимательстве. Методы, факторы, варианты ценовой политики.
11. Технологический аудит и экспертиза инновационных проектов. Факторы, главная задача, функции, основные направления, методы экспертизы.
12. Формы организации инновационной деятельности: история, положительные и отрицательные характеристики форм.
13. Управление инновационным процессом. Особенности. Задачи. Основные элементы.
14. Управление инновационным процессом. Показатели, характеризующие инновационные процессы. Влияние интенсивности инновационных процессов.
15. Инновационный риск. Причины возникновения рисков. Основные виды рисков.
16. Инновационные риски. Методы и способы их снижения.
17. Классификационные признаки инноваций и их характеристика.
18. Классификатор инноваций.
19. Понятие об инновациях различными авторами. Классификация инноваций.
20. Функции инновационного предпринимательства в экономике развитых стран.



- а) продуктов – инноваций;
- б) инновационных услуг;
- в) процессов – инноваций;
- г) инновационных комплексов;

**Задание:** Выбрать правильные ответы из предложенных вариантов.

7. Инновации могут быть в области:

- а) технологий;
- б) услуг;
- в) идей;
- г) товаров;

8. Необходимость в разработке инноваций на предприятии определяется:

- а) конкуренцией;
- б) меняющихся вкусов потребителей, желания, ожидание новых и улучшенных предложений;
- в) меняющихся предложений;

9. Проблемы разработки НИП заключаются в:

- а) устаревании услуг/продуктов, технологий
- б) необходимость замены устаревших

11. Источники генерации идей на предприятии:

- а) правительство;
- б) сотрудники предприятия;
- в) дистрибьюторы и поставщики предприятия;
- г) конкуренты;
- д) клиенты;

12. К внутренним источникам инноваций на предприятии относятся:

- а) клиенты;
- б) конкуренты;
- в) сотрудники;
- г) руководство;
- д) дистрибьюторы;
- е) поставщики;
- ж) партнеры;

13. Цель введения новых продуктов на рынок:

- а) высокий доход;
- б) значительная доля рынка;
- в) поиск новых идей;
- г) изменить профиль предприятия;
- д) уйти от налогов;
- е) обойти конкурентов;

**Задание:** Выбрать правильный ответ из предложенных вариантов.

14. Разработка нового продукта состоит из:

- а) 6 этапов;
- б) 8 этапов;
- в) 10 этапов;
- г) 4 этапов;
- д) 7 этапов;

15. Инновации обеспечивают успех предприятия:

- а) на 100%;
- б) на 50%;
- в) не гарантирован;
- г) гарантирован;
- д) не всегда гарантирован;

16. Проблемы разработки нового продукта:

- а) высокий риск неудач;
- б) сохранение старых продуктов;

17. Руководство предприятия всегда стоит перед двумя проблемами:

- а) приобрести новый продукт;
- б) самим разрабатывать;

18. Разработка НИП начинается с:

- а) разработки концепции нового продукта;
- б) генерирование идей;
- в) бизнес-план;
- г) разработки стратегии маркетинга;



19. 55 % всех идей о новых продуктах рождаются:
- а) конкурентами;
  - б) сотрудниками;
  - в) дистрибьюторами;
  - г) поставщиками;
  - д) клиентами;
20. Поиск идей нового продукта должен вестись:
- а) от случая к случаю;
  - б) систематически;
  - в) при острой необходимости;
  - г) при определенных условиях;
21. Цель мозгового штурма:
- а) выбор идеи;
  - б) анализ круга возможностей;
22. Метод мозгового штурма строится на:
- а) генерировании идей;
  - б) обоих процессах;
  - в) оценки идей;
23. Благоприятными условиями метода мозгового штурма является:
- а) запрет на критику;
  - б) поощрение каждой идеи;
  - в) развивать любые высказывания;
  - г) поощрение критики;
  - д) исключение плохих идей;
  - е) приводить доказательства;
24. По этапам НТП инновации различают:
- а) социальные;
  - б) информационные;
  - в) технические;
  - г) организационно-управленческие;
  - д) технологические;
  - е) прогрессивные;
25. По виду новшества инновации бывают в виде следующих новшеств:
- а) рационального предложения;
  - б) изобретения;
  - в) технологии;
  - г) живых организмов;
  - д) конструкции и устройства;
  - е) открытия;
  - ж) материала, вещества;

## **Тема 2. Понятие инновационного процесса, его характерные признаки**

26. Инновационный процесс представляет собой совокупность

---

изменений, в процессе реализации нововведений.

27. Для инновационного процесса характерны следующие признаки:
- а) открытость;
  - б) системность;
  - в) социальная значимость;
  - г) цикличность;
  - д) вероятность;
  - е) закрытость;
28. Время между появлением изобретения и его использованием (инновационный цикл) меняется в зависимости от:
- а) сезонности;
  - б) количества конкурентов;
  - в) адаптационной способности среды;
  - г) внешних экономических условий;
  - д) технологического уровня;
31. По степени инновационного потенциала новой идеи инновации подразделяются:
- а) существенные;
  - б) модифицирующие;
  - в) комбинаторные;
  - г) радикальные;
  - д) исключительные;
  - е) значительные;

32. Что является конечным результатом инновационной деятельности:

- а) нововведение;
- б) новшество;
- в) инновация;
- г) новое решение;

34. По степени новизны инновации бывают:

- а) открывающие;
- б) стоимостные;
- в) целесообразные;
- г) абсолютные;
- д) системные;
- е) относительные;

35. По отношению к прототипу инновации различают:

- а) абсолютные;
- б) локальные;
- в) открывающие;
- г) отменяющие;
- д) стратегические;
- е) замещающие;
- ж) возвратные;
- з) ретровведения;

36. По охвату ожидаемой доли рынка:

- а) большие;
- б) локальные;
- в) системные;
- г) малые;
- д) значительные;
- е) стратегические;

37. С точки зрения распространенности инновации подразделяются на:

- а) радиальные;
- б) единичные;
- в) диффузные;
- г) линейные;
- д) значительные;

## **Раздел II. Основные элементы инновационного процесса. Технология инновационного предпринимательства**

### **Тема 3. Сущность инновационного предпринимательства.**

38. Задачи инновационного предпринимательства состоят в следующем:

- а) продвижение продукции;
- б) сохранение запасов сырья;
- в) закрепление наработанных позиций;
- г) открытие новых источников сырья;
- д) использование новых технологий;
- е) выход на новые рынки;

39. Побудительные мотивы развития инновационного предпринимательства в развитых странах:

- а) обеспечение занятости;
- б) отсутствие конкуренции;
- в) зрелость бизнеса;
- г) выживание компании;
- д) отсутствие развития;
- е) перспективное развитие;
- ж) стратегические цели;
- з) тактические цели;

40. Принципиальная схема процесса инновационного предпринимательства включает:

- а) пять этапов;
- б) шесть этапов;
- в) три этапа;
- г) восемь этапов;

41. Факторы, влияющие на развитие инновационного предпринимательства:

- а) европейские и американские;
- б) социально-психологические и культурные;
- в) новые и старые;
- г) деловые и развлекательные;
- д) климатические и региональные;
- е) политические и правовые;
- ж) организационно-управленческие;
- з) экономические и технологические;

## **Раздел III. Инновационные процессы в сфере гостеприимства**

**Тест 4. Стратегия инновационного предпринимательства и факторы ее формирования в социально–культурном сервисе и туризме.**

42. В чем заключается задача предпринимателя-новатора?
- a) Поиск новых идей и их реализация
  - b) Реформирование рынка инноваций
  - c) Реализация ранее созданного продукта
43. Одна из причин инновационного предпринимательства – это
- a) Необходимость в новом продукте
  - b) Зрелость основного бизнеса
  - c) Угроза банкротства
44. Одна из групп факторов, влияющих на развитие инновационного предпринимательства - это
- a) Политические и правовые
  - b) Управленческие
  - c) Экологические
45. Как экономические и технологические факторы препятствуют ИП?
- a) Сопротивление переменам
  - b) Доминирование интересов
  - c) Боязнь неопределенности
46. Сколько существует моделей ИП?
- a) 3
  - b) 6
  - c) 2
47. Один из элементов ИП - это
- a) Распространение инновационных продуктов
  - b) Неожиданное событие
  - c) Инновационные финансовые ресурсы
48. Один из основных источников ИП - это
- a) Объект ИП
  - b) Трансферт
  - c) Демографические изменения
49. Один из ресурсов ИП - это
- a) Инновационные предприниматели
  - b) Инновационно-образующие факторы
  - c) Новые знания
50. Как можно классифицировать субъекты ИП?
- a) По организационному признаку
  - b) По слабым сторонам
  - c) По количеству участников и степени их участия
51. Какие существуют принципы создания субъектов ИП?
- a) Одностадийные и многостадийные
  - b) Постоянные и временные
  - c) Естественные, технические и общественные
52. Какие типы распространения инновационных продуктов существуют?
- a) Коммерческий и некоммерческий
  - b) Инновационный и неинновационный
  - c) Маркетинговый и рекламный
53. Один из признаков трансферта технологий - это
- a) По подготовке производства
  - b) По объему продукции
  - c) По осуществлению производства
54. Основные виды инновационной стратегии - это
- a) Творческая, наступательная, активная

- b) Интеллектуальная, защитная, безинициативная
  - c) Внутренняя, внешняя
55. Защитная стратегия-это
- a) Комплекс мероприятий, позволяющих противостоять конкурентам
  - b) Комплекс мероприятий, позволяющих защитить авторское право на продукцию
  - c) Такой стратегии не существует
56. Что включает в себя анализ организации конкурентов?
- a) Ясность миссии и лидерские качества производства
  - b) Денежные потоки и полная себестоимость
  - c) Глубина менеджмента и гибкость руководства
57. Один из признаков отрасли с высокой конкуренцией-это
- a) Наличие патентов и лицензий
  - b) Производство замещающих продуктов
  - c) Наличие ноу-хау
58. Какие существуют группы факторов, влияющих на изменение спроса?
- a) Внутренние и внешние
  - b) Пассивные и активные
  - c) Наступательные и оборонительные
59. Какие существуют тенденции изменения спроса?
- a) Прямая, обратная, специфическая
  - b) Вертикальная и горизонтальная
  - c) Разовая, систематическая, постоянная
60. Один из способов анализа спроса - это
- a) Сравнительный анализ параметров ранее произведенной продукции
  - b) Либерализация и глобализация торговли
  - c) Оценка продуктов в каждом сегменте рынка
61. Сколько существует методов определения цены?
- a) 4
  - b) 3
  - c) 6
62. Факторы, влияющие на ценообразование-это
- a) Объект продаж и стадии ИД
  - b) Субъект продаж и финансовые возможности
  - c) Желание производителя и качество его продукции
63. Один из факторов, формирующих цены при продаже - это
- a) Тиражирование
  - b) Реклама и менеджмент
  - c) Наличие конкуренции
64. Функции экспертизы инновационных продуктов включают
- a) Прогнозирование затрат
  - b) Изучение конкуренции
  - c) Технологические методы
65. Один из способов технологического аудита - это
- a) Выделение перспективных возможностей
  - b) Организационный анализ
  - c) Прогнозирование объемов рынка.

**Ключи (ответы) к тестам:**

1 а); 2 а),б); 3 б); 4 а),б),д) 5 а),б),г); 6 а),б)в); 7 а),б),г); 8 а),б); 9 а); 10 б). в),г). д); 12 а), в),г); 13 а),б), в),г); 14 б); 15 в); 16 а); 17 а); 18 б); 19 б); 20 б); 21 а); 22 а); 23 а),б)в); 24 а),б), в),г)д); 25 а),б)в)д)е), ж); 27 б), в),г)д); 28 а)г)д); 31 б), в),г); 32 в); 35 а)д)е)ж); 36 б)в)е); 37 д)в); 38 а)в)е)ж); 40 г)д)ж)з); 42 а)б); 43 б); 44 б); 45 а)с); 46 з); 47 б); 48 с); 49 а); 50с); 51 с); 52 а); 53с); 54 а); 55 б); 56 а); 57с); 58 с); 59 с); 60 с); 61 б); 62 а); 63 а); 64 а); 65 с).

I. **Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Наименование дисциплины»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ-ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	<i>«зачтено»/ «отлично»</i>	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	<i>«зачтено»/ «хорошо»</i>	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	<i>«зачтено»/ «удовлетво- рительно»</i>	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	<i>«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»</i>	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса»  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
Международное гостеприимство  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса» .....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» .....	5
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» .....	10
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» .....	12

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Раздел I. Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии	<p>УК-3.1 Выработывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p>	<p><b>Знает:</b> содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.</p> <p><b>Умеет</b> организовывать командную работу в соответствии с технологией в гостиничной деятельности. применять нормативно-правовую базу и на ее основе организует команду по управлению качеством в гостиницах.</p>	Собеседование (УО-1) Доклад	зачет

**Добавлено примечание ([КИА1]):** Мероприятия текущего контроля – это наш рейтинг. Указывать не менее 3 мероприятий для зачета и 4 для экзамена. Следить за корреляцией с рейтинг планом в 1С. Именно эти оценочные средства указывать далее в разделе II и III ФОС.

**Добавлено примечание ([КИА2]):** Согласно рейтинговой системе промежуточная аттестация имеет нулевой вес, но его необходимо предусмотреть для тех, кто не набирает баллы в на текущей аттестации и выходит на комиссию. Рекомендуем 1 оценочное средство.



	<p>Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии</p>	<p>ПК-1.1.Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха</p> <p>ПК-1.2 Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-1.3.Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>Знает</b> стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.</p> <p><b>Умеет</b> разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	
--	---	--	--	---	--

## II. Текущая аттестация по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса»

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, доклад, тестирование) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### Оценочные средства для текущего контроля

#### 1. Вопросы для собеседования (УО-1)

##### Тема. Стандартизация как гарантия качества гостиничного сервиса

Документы по стандартизации

Международные стандарты

Государственные (национальные стандарты)

##### Тема. Качество услуг в гостиничном предприятии

Специфические особенности восприятия качества гостиничных услуг.

Модель управления качеством обслуживания в гостинице «Петля качества».

Структура системы качества гостиничного предприятия.

##### Тема. Методы оценки качества обслуживания в гостинице

Общие методы оценки качества в гостинице

Методика оценки качества с помощью «тайного гостя»

Методика SERQUAL

**Добавлено примечание ((КИА3):** Приводятся типовые оценочные средства для текущей аттестации и критерии оценки к каждому из них (оценочное средство – пример заданий – критерий оценки). Должно быть столько оценочных средств, сколько заявлено в таблице выше и в п.6 РПД в столбце «Текущий контроль».

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент показывает прочные знания теоретических основ по дисциплине (исторические аспекты, основные понятия и определения сервиса, экономическую сущность и технологические процессы организации). Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом. Умеет объяснить социально-экономическую сущность сервисной деятельности. Умеет делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры. Студент демонстрирует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.	100 - 86
базовый	Ответ студента демонстрирует прочные знания теоретических основ по дисциплине (исторические аспекты, основные понятия стандартизации). Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы. Умеет делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы. Студент демонстрирует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается	85-76

**Добавлено примечание ((КИА4):** Критерии оценки результатов обучения приведены примерные.

	одна - две неточности в терминологическом аппарате	
пороговый	Оценивается ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; неглубокое знание основных вопросов; слабо сформированы навыки анализа явлений, процессов сервиса, недостаточное умение давать аргументированные ответы; недостаточно свободное владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.	75-61
уровень не достигнут	Оценивается ответ, обнаруживающий незнание теоретических основ по дисциплине несформированными навыками анализа основных явлений; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.	60-0

### 3. Аннотация статьи

Цель:

- закрепление, расширение и углубление теоретических знаний по изучаемой дисциплине;
- развитие практических навыков самостоятельной работы с литературой.

#### Требования к выполнению аннотации научной статьи

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).
2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.
3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

### Критерии оценки Аннотации статьи

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.
76-85 баллов (хорошо)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Присутствуют недостатки в оформлении текста.
61-75 баллов (удовлетворительно)	– недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	– проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

#### 4. Тесты

##### Тест №1

**1. Аккредитация – это:**

- а) договор с организацией, занимающейся выдачей разрешений;
- б) официальное признание правомочности совершать определённые действия;
- в) знак, выданный в соответствии с правилами системы сертификации.

**2. Гостиничная услуга – это:**

- а) товарная продукция гостиничного предприятия, представляющая собой комплекс, неразрывное в восприятии потребителя единство предоставляемых благ;
- б) способ обслуживания;
- в) гостиничный тариф.

**3. ИСО – это:**

- а) система качества;
- б) стандарты качества;
- в) концессия качества.

**4. МЗВ включает:**

- а) аддитивные положительные элементы обслуживания;
- б) аддитивные негативные элементы обслуживания;
- в) мультипликативные элементы обслуживания;
- г) среднестатистические элементы обслуживания.

**5. Надзор за качеством означает:**

- а) способ обеспечения качества;
- б) описание работы системы качества;
- в) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ протоколов в целях установления того, что установленные требования выполняются.

**6. Ответственный исполнитель услуги – это:**

- а) любой работник предприятия;
- б) лицо (физическое или юридическое), в установленном порядке принявшее обязательство перед потребителем по оказанию ему услуги и несущее ответственность по принятому обязательству;
- в) работник высокой квалификации.

**7. Восприятие означает:**

- а) чувственный образ объекта восприятия;
- б) метод оценки;
- в) способ сравнения.

**8. Нормативный документ представляет:**

- а) стратегический план действий;
- б) документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов;
- в) отчет о проделанной работе.

**9. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются требования:**

- а) безопасности;
- б) точности и своевременности исполнения;
- в) типичности для данной конкретной территории.

**10. Государственные органы устанавливают следующие стандарты в сфере гостиничного бизнеса:**

- а) национальные классификации;
- б) корпоративные стандарты;
- в) независимые оценки.

**Ключ: 1.б; 2.а; 3.б; 4.б; 5.в; 6.б; 7.а; 8.б; 9.а; 10.а**

**Тест №2**

**1. Стандарт – это:**

а) документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;

- б) документ, описывающий технологию производственного процесса;
- в) знак, который вручают производителю изделия.

**2. Система категоризации средств размещения в РФ включает:**

- а) систему «звезд» от категории «без звезды» до «5 звезд»;
- б) систему букв – А, В, С, D;
- в) систему «корон»;
- г) систему «ключей»;
- д) систему «яблок».

**3. Стандартизация должна распространяться на следующие элементы услуг и обслуживания: выделите несколько ответов**

а) термины и определения в гостиничной индустрии, необходимые для взаимопонимания и однозначности восприятия понятий, описывающих услуги, условия их оказания; договорные отношения, безопасность;

- б) договорные отношения и безопасность;

- в) классификацию типов средств размещения и их услуг;  
г) категоризацию средств размещения.
- 4. Работами в области классификации гостиниц в Российской Федерации руководит:**  
а) Федеральное агентство по стандартизации;  
б) Федеральное агентство по туризму;  
в) генеральный директор предприятия.
- 5. Понятие «политика 100%- ного качества» предполагает:**  
а) участие каждого работника в мероприятиях по совершенствованию качества;  
б) вся продукция, предлагаемая потребителю должна быть качественной;  
в) внедрение нормативов труда.
- 6. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства – это:**  
а) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;  
б) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.
- 7. Оптимальный уровень качества определяется:**  
а) точкой безубыточности вложений в совершенствование управления;  
б) объемом выпускаемой продукции;  
в) рациональными показателями качества.
- 8. Административный подход к управлению качеством – это:**  
а) достижение 100%-ного качества любой ценой;  
б) 100%-ного участие работников в совершенствовании управленческого процесса;  
в) использование авторитета администрации в управлении производством.
- 9. Экономический подход к управлению качеством – это:**  
а) всемерная экономия производственных ресурсов;  
б) обеспечения оптимального уровня качества;  
в) руководитель – экономист во главе управления предприятием.
- 10. Обучение в сфере управления качеством руководства высшего звена включает изучение:**  
а) взаимосвязей смежных функциональных подразделений;  
б) концепций, методов, а также управленческих процедур, обеспечивающих качество;  
в) навыки практического управления.

**Ключ: 1.а; 2.а; 3.а,б,в; 4.б; 5.в; 6.а; 7.в; 8.б; 9.а; 10.б.**

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;	100 - 86
базовый	студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста	85-76
пороговый	студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;	75-61
уровень не достигнут	студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.	60-50

### **III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса»**

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### **Оценочные средства для промежуточного контроля (зачет)**

##### **Вопросы к зачету**

1. Понятие и определения качества в гостиничной индустрии
2. Технологии качества гостиничных услуг
3. Значение повышения качества для гостиничных предприятий
4. Эволюция философии качества
5. Значение повышения качества. Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг.
6. Основные термины стандартизации
7. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций
8. Материальные и нематериальные аспекты гостиничного обслуживания
9. Порядок проведения работ по классификации гостиничных предприятий в РФ
10. Экономические методы управления качеством
11. Инструменты контроля качества К. Исикавы
12. «Петля качества» и ее применение в гостиницах
13. Диаграмма Паретто
14. Международные стандарты и система категоризации гостиниц
15. Оценка качества гостиницы по методу «домик качества»
16. Социально-психологические методы управления качеством
17. Материально-техническое обеспечение качества
18. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания
19. Причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами
20. Роль руководителя в обеспечении качества гостиничных услуг
21. Основные принципы государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ
22. Разделение понятий качества у потребителя и производителя
23. Специфика товарного продукта «гостиничное обслуживание»
24. Методы кадрового планирования, методы и приемы комплексной оценки труда работников гостиничных предприятий
25. Служба управляющего по качеству в гостинице

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0



**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.





МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
Индустрия СПА и курортов  
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
(Международное гостеприимство)  
Форма подготовки: очная

Владивосток  
2021

## Содержание

I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Индустрия СПА и курортов» .....	3
II. Текущая аттестация по дисциплине «Индустрия СПА и курортов».....	5
III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» .....	8
IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» .....	13
Приложение 1 (справочное) .....	14

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Дизайн туризма»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	<p>Тема 1. Индустрия СПА и курортов: понятие и концептуальные модели СПА-бизнеса.</p> <p>Тема 2. Современные тенденции развития СПА-индустрии на международном и отечественном рынке услуг.</p> <p>Тема 3. Инфраструктура индустрии СПА. Классификация: Спа-дестинации и СПА-объекты.</p>	<p>ПК-5.1 Обосновывает выбор бизнес концепций и методов моделирования развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•понятие, принципы и классификации СПА.</li> <li>- специфику рекреационного направления в регионах мира и основные тенденции развития индустрии СПА- и курортов .</li> <li>- Российский опыт и основные тенденции развития современного развития индустрии СПА и курортов.</li> </ul> <p><b>умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять знания лучших зарубежных и отечественных практик позволяющие обосновывать и применять стратегические решения по развитию предприятий индустрии СПА и курортов</li> </ul>	<p>УО-1 УО-31  ПР-1 ПР-7</p>	-
	<p>Тема 4. Спа-центр в структуре курортного отеля. Концепция развития СПА центра и СПА - технологии</p> <p>Практическое занятие № 3, 4..</p>	<p>ПК-5.2 На основе использования бизнес-исследования проводит обоснование стратегических</p>	<p><b>знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>как проводить -исследования с целью обоснования стратегических решений по развитию организаций СПА индустрии.</li> </ul>	<p>УО-1 ПР-1 ПР-3</p>	-

		решений по развитию предприятий	- СПА-технологии, принципы проектирования СПА-программ. и СПА-пакетов в СПА-центрах.  <b>умеет:</b> проводить исследование и обосновывать стратегические решения по развитию предприятий /СПА индустрии.  - создавать СПА-пакеты и СПА-программы .		
	Практические занятия №№ 1, 2, 4, 5.	ПК-5.3 Владеет навыками работы с большим объемом информации	<b>знает</b> принципы работы с большим объемом информации в индустрии СПА и курортов.  <b>умеет</b> работать с большим объемом информации связанной с развитием индустрии СПА и курортов.	УО-1 ПР-3	
	Зачет			-	ПР-1

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3);

круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.

2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная / практическая работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.3)

## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Индустрия СПА и курортов»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты практической/контрольной работы, эссе, тестирования – указать то, что используется в таблице выше) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### **1. Вопросы для собеседования (коллоквиума, доклада, сообщения, круглого стола, тематической дискуссии и т.д.):**

1. Происхождение понятия СПА и его эволюция.
2. Древние культуры водолечения и оздоровления, послужившие прототипами первых СПА-концепций.
3. Современные СПА-концепции.
4. Холистический подход в СПА и сущность СПА- концепции на основе холистического подхода к здоровью человека.
5. Превентивный подход к здоровью человека и сущность СПА-концепции на основе этого подхода.
6. СПА-сервис и его основные элементы.
7. Виды СПА-объектов и их специфические черты.
  - Дей СПА
  - Клубное СПА
  - Гостиничное/курортнос СПА
  - Медицинское СПА
  - СПА на минеральных источниках
  - СПА-дестинации
  - Круизные СПА
8. Новые потребители СПА-услуг: поколение Миллениалс, кто они?
9. Что я должен знать и уметь для работы в СПА индустрии?
  - Стандарты СПА по системе ISPA.
  - Стандарты СПА по системе ESPA.
10. Составляющие СПА-ритуала как основа формирования персонифицированного сервиса.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно	100 - 86
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы	85-76
пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы	75-61
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.	60-0

## 2. Подготовка эссе научных статей по дисциплине «Индустрия СПА и курортов»

Цель: сформировать навыки анализа научных публикаций по заданной тематике.

Примерный перечень статей:

1. Воронцова Г.Г., Уросова Ю.А. Изучение спроса на СПА –услуги как условие формирования нового гостиничного продукта для бизнес-отеля. // Проблемы современной экономики. 2018. С. 183-184.  
<https://cyberleninka.ru/article/n/izuchenie-sprosa-na-spa-i-vellness-uslugi-kak-uslovie-formirovaniya-novogo-gostinichnogo-produkta-dlya-biznes-otelya>



2. Горячева В.А., Панченко О.Л., Мухаметзянова Ф.Г. Перспективы развития Spa, Wellness – фитнес –туризма в современной России. // Казанский вестник молодых учёных. 2019. Том 3.

3. <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-spa-wellness-i-fitness-turizma-v-sovremennoy-rossii>

4. Зворыкина Т.И., Сильчева Л.В. Спа-услуги и их нормативное регулирование // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. № 2. Том. 9. 2015. С. 28-33. <https://cyberleninka.ru/article/n/spa-uslugi-i-ih-normativnoe-regulirovanie>

5. Иванова С.А. Особенности организационного проектирования и управления деятельностью служб и подразделений гостиницы, оказывающих оздоровительные услуги // Российские регионы: взгляд в будущее. 2019. С. 65-78. <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-organizatsionnogo-proektirovaniya-i-upravleniya-devatelnostyu-sluzhb-i-podrazdeleniy-gostinitsy-okazyvayuschih>

5. Лаврова Т.А., Сорвина Т.А. Тенденции и особенности развития предприятий SPA-индустрии // Петербургский экономический журнал. № 2. 2015. С. 92-97. <https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-i-osobennosti-razvitiya-predpriyatij-spa-industrii> viewer

6. Федоряка А. М. Современные проблемы развития СПА-отелей в России (на примере города Москвы) // Российские регионы: взгляд в будущее. 2018. С. 162-167. <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-problemy-razvitiya-spa-otelev-v-rossii-na-primere-goroda-moskvy>

Требования к содержанию и структуре эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Эссе – небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Роль этой формы самостоятельной работы особенно важна при формировании универсальных компетенций выпускника, предполагающих приобретение основ гуманитарных, социальных и экономических знаний.

Студент должен раскрыть не только суть проблемы, привести различные точки зрения, но и выразить собственные взгляды на нее. Этот вид работы требует от студента умения четко выражать мысли как в письменной форме, так и посредством логических рассуждений, ясно излагать свою точку зрения. При раскрытии темы обучающийся должен проявить оригинальность подхода к решению проблемы, реалистичность, полезность и значимость предложенных идей, яркость, образность, художественную оригинальность изложения.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

В зависимости от специфики выбранной студентом темы, формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных обучающимся конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор выбранной студентом проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и т.д. Эссе может выступать как отработка того или иного статистического приема на конкретных данных публикаций. В эссе могут излагаться личные взгляды и представления по отдельным проблемам темы исследования.

Роль студента:

- внимательно прочитать предложенную статью;
- проанализировать содержащуюся в них информацию;
- выбрать главное и второстепенное;
- составить план эссе;
- лаконично, но емко раскрыть содержание проблемы и свои подходы к ее решению;
- оформить эссе и сдать в установленный срок.

### *3. темы творческого задания, группового задания (практическая работа)*

**Тема: Рынок СПА стран Европы, Азии, Американского континента: специфические особенности, современное состояние и география наиболее популярных СПА центров**

**Цель:** Познакомиться со специфическими особенностями, современным состоянием Спа индустрии в мире и и географией наиболее популярных СПА центров, Спа-дестинаций.

Задание:

1. Составить рейтинг «Топ 10» по лучшим СПА-отелям стран Европы, Азии, Американского континента (регион мира и страна в нем - на выбор студента ) по следующим категориям СПА- объектов:

- Дей СПА
- Клубное СПА
- Гостиничное/курортное СПА
- Медицинское СПА
- СПА на минеральных источниках
- СПА-дестинации
- Круизные СПА

2. Подготовить презентации объектов, вошедших в «Топ 10» по каждой из выбранных стран и категориям объектов.

3. Покажите географию лучших СПА-дестинаций по регионам мира: основная характеристика и региональные особенности.
4. Используя ресурсы Интернет, публикации в тематических изданиях, подготовить фотовыставку «История развития мировой индустрии СПА»
5. Используя ресурсы Интернет, публикации в тематических изданиях, подготовить фотовыставку «Лучшие СПА-отели мира»

**Тема: Рынок СПА в России: специфические особенности, современное состояние и география наиболее популярных СПА-центров**

**Цель:** Познакомиться со специфическими особенностями, современным состоянием СПА-индустрии в России и географией наиболее популярных СПА-центров, СПА-дестинаций.

**Задание:**

1. Составить рейтинг «Топ 10» по лучшим СПА-отелям России по следующим категориям СПА-объектов:

- Дей СПА
- Клубное СПА
- Гостиничное/курортное СПА
- Медицинское СПА
- СПА на минеральных источниках
- СПА-дестинации
- Круизные СПА

2. подготовить презентации объектов, вошедших в «Топ 10» по каждой из категорий.

3. Покажите географию лучших СПА-дестинаций по регионам России: основная характеристика и региональные особенности.

4. Используя ресурсы Интернет, публикации в тематических изданиях, подготовить фотовыставку «История развития индустрии СПА в России»

4. Используя ресурсы Интернет, публикации в тематических изданиях, подготовить фотовыставку «Лучшие СПА-отели России»

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы,	100 - 86

	статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	Если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

### III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Индустрия СПА и курортов».

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

**Оценочные средства для промежуточного контроля (зачет)**

#### 1. Банк тестовых заданий

##### Тест 1.

##### 1. Индустрия СПА начала свое развитие:

- 1) - в конце 50-х годов XX века в Соединенных Штатах Америки.
- 2) – в начале 50-х годов XX века в Странах Азии.
- 3) – в конце 50-х годов XIV века в Бельгии.
- 4) – в конце 50-х годов в странах Западной Европы.

**2. «СПА - это заведения - выберите правильные ответы и дополните при необходимости:**

1) - предназначенные для улучшения общего состояния человека с помощью разнообразных профессиональных оздоровительных услуг, которые могут включать специальный уход за кожей лица и тела, фитнес.

2) - предназначенные для приобретения духовно ориентированных программ, способствующих обновлению сознания, физическому оздоровлению тела и души человека и программ здорового питания.

3) предназначенные для получения услуг «расслабления, оздоровления, восстановления»

4) – дайте ваше определение

**3. СПА-концепция – это: выберите правильные ответы и дополните при необходимости:**

1) – генеральный замысел, определяющий принципы, реперные точки и стратегию действий, основанную на приоритете интересов и запросов потребителя в повышении качества здоровья и качества жизни.

2) – замысел, позволяющий удовлетворение потребностей клиентов посредством предоставления им оздоровительные, диагностические и медицинские услуги,

3) замысел, позволяющий удовлетворение потребностей клиентов специальными программами по уходу за лицом и телом, фитнес и духовные практики, здоровое питание и т.п.

4) замысел, позволяющий удовлетворение потребностей клиентов в духовных практиках, здоровом питании.

**4. Классические концепции СПА связаны с:**

1) - закаливанием и физическим воспитанием.

2) – холодными водными процедурами.

3) –термальными водными процедурами.

4) - сочетанием термальных и холодных водных процедур.

**5. Аутентичные концепции СПА из стран Азии основаны:**

1) - на традициях восточной медицины, аюрведы и, конечно же, Изысканное сочетание этих элементов дает потрясающий эффект релаксации и омолаживает не только душу, но и тело

2) – на традициях аюрведы

3) – на традициях ароматерапии.

4) на традициях релаксации и омоложения не только души, но и тела

**6. СПА-концепция на основе холистического подхода к здоровью человека.**

- 1) - - превентивный персонифицированный подхода к здоровью человека
- 2) – воздействие на все органы чувств - зрение, слух, осязание, вкус, обоняние.
- 3) – СПА клиенту предлагают комплексный пакет услуг на протяжении определенного промежутка времени
- 4) - СПА-пакет, который он получает за одно посещение.

**7. В основе холистической СПА-концепции лежит:.**

- 1) - превентивный персонифицированный подхода к здоровью человека
- 2) – воздействие на все органы чувств - зрение, слух, осязание, вкус, обоняние.
- 3) – СПА клиенту предлагают комплексный пакет услуг на протяжении определенного промежутка времени
- 4) - СПА-пакет, который он получает за одно посещение. СПА-пакеты, выполненные в течение определенного

**8. Индивидуальный подход подразумевает: выберите правильные ответы и дополните при необходимости:**

- 1) - индивидуальное обслуживание
- 2) – персонализированное общение, консультирование;
- 3) – высокий сервис
- 4) – индивидуальный подбор процедур.

**9. Для СПА-пакета характерно:**

- 1) - объединенные в одном комплексе оптимально сочетающиеся между собой процедур, принимаемые в один день без перерыва с определенной последовательностью
- 2) – объединенные в одном комплексе оптимально сочетающиеся между собой процедур, принимаемых с перерывами на отдых в приватных и общественных зонах отдыха для клиентов
- 3) – клиенту в день может быть предложено несколько СПА-пакетов
- 4) - предложенные в пакете СПА процедуры могут быть как индивидуальными, так и групповыми.

**10. Современная индустрия СПА имеет свои собственные элементы: Выберите правильные ответы и дополните при необходимости**

- 1) – СПА- технологии
- 2) – СПА-оборудование
- 3) – СПА пакеты
- 4) – СПА- программы

## 11. СПА атрибуты – это:

- 1) - СПА-этикет,
- 2) – СПА-сервис,
- 3) – СПА-ритуал
- 4) СПА-программы

### Ключи:

Тест № 1.

1. 1); 2- 1, 2; 3. - 1+2+ 3; 4. - 1+4; 5. - 1+2+ 3; 6. - 1+2+ 3; 7-1+2+ 3;  
8.- 1+2+ 3 +4 + владение персоналом «ритуальной техникой» при выполнении СПА-процедур; 9.- 1; 10 - 1, 2, 3, 4 + СПА атрибуты+ спа-концепции; 11 - 1, 2, 3.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Индустрия СПА и курортов»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



## Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Устный опрос				
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	УО-3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
Письменные работы				
3	ПР-1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	ПР-3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося 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.	Тематика эссе
5	ПР-7	Практическая работа. Творческое групповое задание	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект заданий для практических работ.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
«Международный опыт управления отелями»  
43.04.03 Гостиничное дело  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2021

## Содержание

<b>I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «Международный опыт управления отелями»</b> .....	<b>3</b>
<b>II. Текущая аттестация по дисциплине «Международный опыт управления отелями»</b> .....	<b>7</b>
<b>III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Международный опыт управления отелями»</b> .....	<b>15</b>
<b>IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Международный опыт управления отелями»</b> .....	<b>20</b>
<b>Приложение 1 (справочное)</b> .....	<b>21</b>

**I. Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины «International Hospitality Operations Management (Международный опыт управления отелями Международный опыт управления отелями)»**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Тема №1. Globalization, Tourism, and the Lodging Sector	ПК-5.1- Обосновывает выбор бизнес концепций и методов моделирования развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	<p><b>знает:</b> факторы, которые способствовали глобализации и глобальной экономике, дайте определение термину "транснациональный" применительно к гостиничной компании и укажите конкурентные преимущества транснациональных отелей</p> <p><b>умеет:</b> описать индустрию туризма, включая экономическое воздействие туризма и географическое распределение, а также обсудите факторы, определяющие спрос на поездки.</p>	УО-3 ПР-11	ПР-1
	Тема №2. The Emergence of International Hotels	ПК-5.3 Владеет навыками работы с большим объемом информации	<p><b>знает:</b> факторы, влияющие на международную экспансию отелей на</p>	УО-3	ПР-1

			<p>рынки Европы, Северной Америки, Ближнего Востока и Азиатско-Тихоокеанского региона.</p> <p><b>умеет:</b> описать разделение собственности на отели и управления и объясните его значение, а также кратко изложите двуединые стратегии роста гостиничных сетей.</p>		
	<p>Тема №3. Political aspects of the international travel, tourism, and lodging industry</p>	<p>ПК-5.1- Обосновывает выбор бизнес концепций и методов моделирования развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><b>знает:</b> факторы, которые способствовали глобализации и глобальной экономике, дайте определение термину "транснациональный" применительно к гостиничной компании и укажите конкурентные преимущества транснациональных отелей</p> <p><b>умеет:</b> описать индустрию туризма, включая экономическое воздействие туризма и географическое распределение, а также обсудите факторы, определяющие спрос на поездки.</p>	<p>УО-3</p>	<p>ПР-1</p>

	Тема №4. Financing International Hotels	ПК-5.2 На основе использования бизнес-исследования проводит обоснование стратегических решений по развитию предприятий	<p><b><u>знает:</u></b> типы гостиничных продуктов, обсудите типы гостей отелей и обобщите некоторые проблемы, с которыми сталкивается мировая индустрия размещения.</p> <p><b><u>умеет:</u></b> описать международную индустрию гостиничного бизнеса, объясните ее глобальное распределение и структуру, а также обобщите глобальные показатели гостиничного бизнеса.</p>	УО-3	ПР-1
	Тема №5. The Decision to go Global	ПК-5.3 Владеет навыками работы с большим объемом информации	<p><b><u>знает:</u></b> факторы, влияющие на международную экспансию отелей на рынки Европы, Северной Америки, Ближнего Востока и Азиатско-Тихоокеанского региона.</p> <p><b><u>умеет:</u></b> описать разделение собственности на отели и управления и объясните его значение, а также кратко изложите двуединые стратегии роста гостиничных сетей.</p>	УО-3	ПР-1
	Тема №6. Developing an International Hotel Project	ПК-5.1- Обосновывает выбор бизнес концепций и методов	<b><u>знает:</u></b> факторы, которые способствовали	УО-3	ПР-1

		<p>моделирования развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>глобализации и глобальной экономике, дайте определение термину "транснациональный" применительно к гостиничной компании и укажите конкурентные преимущества транснациональных отелей</p> <p><u>умеет:</u> описать индустрию туризма, включая экономическое воздействие туризма и географическое распределение, а также обсудите факторы, определяющие спрос на поездки.</p>		
	зачет				ПР-1

\* Рекомендуемые формы оценочных средств:

- 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); доклад, сообщение (УО-3); круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (УО-4); и т.д.
- 2) тесты (ПР-1); контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6); лабораторная работа (ПР-7); портфолио (ПР-8); проект (ПР-9); деловая и/или ролевая игра (ПР-10); кейс-задача (ПР-11); рабочая тетрадь (ПР-12); и т.д.
- 3) тренажер (ТС-1); и т.д.

## **II. Текущая аттестация по дисциплине «Международный опыт управления отелями»**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Международный опыт управления отелями» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Международный опыт управления отелями» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты практической/контрольной работы, реферата, эссе, тестирования — указать то, что используется в таблице выше) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

### **Оценочные средства для текущего контроля**

#### **1. Примерные темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)**

Цель(и) направлена на улучшение понимания студентами концепций, принципов, проблем и практик управления операциями в гостинице.

##### **Topic 1. Globalization, Tourism, and the Lodging Sector.**

1. What factors have contributed to globalization and a global economy?
2. What are transnational hotel companies?
3. What types of businesses does the tourism industry comprise?
4. What are tourism's major contributions to the world?
5. How does the volume of domestic travel compare with the volume of international travel in large, developed countries? In smaller countries sharing a common border with a larger country?
6. What factors have influenced travel growth in the Asia-Pacific region?
7. International travel is affected by what economic determinants? other determinants?
8. What demographic changes are likely to have a significant effect on the international lodging industry?

##### **Topic 2. The Emergence of International Hotels.**

1. What were some of the innovations introduced by American hoteliers in the early twentieth century?
2. What situations and events influenced international hotel expansion efforts after World War II?
3. When and why did foreign hotel operations begin establishing themselves in the United States?
4. What factors influenced hotel expansion in the Middle East? in the Asia-Pacific region?



5. What is meant by the separation of ownership from management? What have been its effects with regard to the international hotel industry?

6. What major international hotel chains began in the United States?

7. What are some significant characteristics of European hotel chains? Indian hotel chains? Asia-Pacific hotel chains?

8. What are the chief advantages and disadvantages of airline-hotel alliance?

9. What are some of the major airline-hotel linkages?

10. What effect did the mergers and acquisitions begun in the 1980s have on the lodging industry?

### **Topic 3. Political aspects of the international travel, tourism, and lodging industry.**

What sorts of barriers to travel, tourism investment, and business often exist in an international setting?

2. How do government hotel regulations affect the lodging industry of various countries?

3. How do international organizations affect international travel? How do the agendas of the various international organizations relate to one another?

4. Why is government support of tourism and the lodging industry so critical? In what ways do governments support or undermine travel and tourism?

5. What is the focus or purpose of national tourism organizations? How is this different from international organizations?

6. What roles do international lodging chains play in developing countries? What sorts of conflicts are likely to arise between the chains and the host governments?

7. Why is political stability an essential element of tourism? How does political instability affect travel and investment decisions?

8. What are travel advisories? What factors might affect their objectivity?

9. Why is political risk difficult to assess? How might businesses reduce their vulnerability to political risk?

10. What is a crisis management plan? Why is it important?

### **Topic 4. Financing International Hotels.**

1. What are some of the factors that affect investors' interests in foreign investment? Which factors relate more to the receiving country than the source country?

2. Why are hotels generally considered to be high-risk international investments?

3. What are the likely investment criteria for private sector investment in a country or region? In a specific international hotel?

4. What are the standard criteria for obtaining hotel loans?
5. How do the goal of public and private investors typically differ?
6. What factors have led the Japanese to take aggressive action in the international hotel industry?
7. What are the most common methods of hotel financing used in developing countries?
8. What types of government investment incentives are commonly used to promote hotel development?
9. What is the major attractions of listing a hotel on a stock exchange? How might a publicly listed hotel raise equity capital?
10. How do the accounting conventions of the United States discourage property ownership, while those of the United Kingdom encourage property ownership? What effect do these conventions have on a company's debt capacity?

**Topic 5. The Decision to go Global.**

1. What are the three general forms of organization in the international business field and how do they differ from one another?
2. What strategy or strategies might a hotel chain use in expanding nationally? Internationally?
3. Why is it important for lodging chains to standardize products and provide consistent service quality ?
4. What are some advantages and disadvantages of international expansion?
5. What factors explain the differing geographical distribution patterns of international hotel chains?
6. What is one of the key markets that foreign chains target when establishing properties in the United States?
7. What are corporate hotel chains, voluntary associations, and conglomerates?
8. What is the purpose of an operator loan?
9. What are the chief operational problems and concerns in multinational chains?

**Topic 6. Developing an International Hotel Project.**

1. Who should be on the development team for an international hotel?
2. What are the five phases of hotel development?
3. What general factors should be considered when determining investment opportunities in a foreign country?

4. Should developers take infrastructure for granted? Why or why not? What types of infrastructure needs might a hotel developer have?
5. What function does a country's tourism master plan serve?
6. What criteria are generally used for selecting a specific site for an international hotel?
7. What is a preliminary site and building analysis? Why is it important?
8. Why is it important to develop a strategy for the approval process? What sorts of approvals are likely to be needed?
9. Why is hotel design an especially sensitive matter? What factors should be considered when making design decisions?
10. What are the seven basic categories of regulatory control an international developer is likely to encounter?
11. What is “sustainable development”, and what are some of the organizations and initiatives that are supporting this concept?

#### **Требования к содержанию и структуре эссе (рефератов, докладов, сообщений)**

Поскольку доклад изначально планируется как устное выступление, он несколько отличается от тех видов работ, которые просто сдаются преподавателю и оцениваются им в письменном виде. Необходимость устного выступления предполагает соответствие некоторым дополнительным критериям. Если письменный текст должен быть правильно построен и оформлен, грамотно написан и иметь удовлетворительно раскрывающее тему содержание, то для устного выступления этого мало. Устное выступление должно хорошо восприниматься на слух, т.е. быть подано интересно для аудитории.

#### **Речевые стандарты, характерные для доклада/реферата:**

##### ***Тема:***

- Доклад/реферат называется/носит название...;
- Темой доклада/реферата является...

##### ***Проблема:***

- В центре внимания автора находятся...;
- На первый план автором выдвигаются...;

##### ***Актуальность:***

- Данная тема/проблема представляет особую актуальность, так как...;
- Данная тема/проблема привлекает внимание многих ученых (критиков, педагогов);

##### ***Описание подходов к решению проблемы:***

- В настоящее время в науке нет единого мнения по поводу данной проблемы, однако, можно выделить несколько подходов к ее решению;

- Существует несколько основных точек зрения на проблему. Первый подход раскрывается в работах..., второй подход прослеживается в трудах..., третий подход лежит в основе работ...;

***Изложение различных точек зрения:***

- Первая точка зрения принадлежит... и заключается...;
- Вторая точка зрения представлена в работах... и сводится к...;
- Сущность третьего подхода раскрывается в работах... и состоит в...

***Выводы:***

- Анализ литературы позволил выявить наиболее обоснованную точку зрения...;
- Считаем, что наиболее убедительной является точка зрения ...;
- Из всего сказанного следует, что наиболее доказательным является мнение... о...;
- В итоге можно прийти к выводу/заклучению о том, что самой оригинальной/интересной/любопытной является идея/концепция выдвинутая...;
- Обобщая вышесказанное, можно сделать вывод, что...;
- На основе этих данных принимаем точку зрения...;
- Можно сделать заключение, что...;
- В целом, на наш взгляд, это интересный подход;
- Таким образом, рассматриваемая работа/подход автора заслуживает положительной/высокой оценки...

**Контрольные вопросы:**

1. Дайте определение понятий «доклад», «реферат».
2. Охарактеризуйте процесс работы над докладом/рефератом.
3. Приведите примеры речевых стандартов, характерных для доклада.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы, владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.	100 - 86

базовый	<p>Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.</p>	85-76
пороговый	<p>Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.</p>	75-61
уровень не достигнут	<p>Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.</p>	60-0

## 2. Кейс-задачи

### Case-Study

An international hotel developer to discuss:

- Past, current, and anticipated sources of debt and equity funds
- Investment and lending criteria for international projects
- The role of government investment incentives in determining where to build
- Bureaucratic obstacles to development that have been or are being encountered
- The developer's main interest in the project—that is, is it basically a real estate venture or does the developer want to operate the hotel?
- The development team and the smoothness or difficulty of interactions among its members, especially those from different cultures
- Accommodations made to account for local customs and beliefs
- Anticipated and unanticipated effects of foreign business practices
- Any unique or illuminating development experiences

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	Работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по	75-61

	рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	
уровень не достигнут	Если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60-0

### III. Промежуточная аттестация по дисциплине «Международный опыт управления отелями»

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Международный опыт управления отелями» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

#### Оценочные средства для промежуточного контроля (зачет)

Test task

- 1. While several forces at work together have dissolved national borders, the most influential of these forces is:**
  - a. international travel.
  - b. foreign exchange and other financial activities.
  - c. hospitality and other industrial activities.
  - d. the increasing flow of communication.
- 2. Which of the following statements about transnational enterprises is false?**
  - a. It owns and controls income-generating assets in more than one country.
  - b. Its operations transcend national boundaries.
  - c. It must have direct investments in its host country.
  - d. It has all major forms of contractual arrangements in its host country.
- 3. Which of the following is not a category of travel demand determinants?**
  - a. primary economic factors
  - b. leisure and the quality of life
  - c. demographic changes
  - d. population growth
- 4. The tourism industry includes:**
  - a. lodging operations and transportation services.
  - b. eating and drinking places.
  - c. sightseeing, amusement, and recreation services.
  - d. all of the above
- 5. In which countries would domestic travel be expected to exceed international travel?**
  - a. small countries with ease of outbound day trips
  - b. developed countries with large populations that have access to diverse attractions within their own borders
  - c. small countries with few attractions within their own borders
  - d. large countries with few attractions within their own borders
- 6. Which of the following groups represents the largest number of properties worldwide?**
  - a. independently owned and operated properties
  - b. chain-owned and -operated properties
  - c. independently owned, chain-operated properties
  - d. franchised properties
- 7. The world's major regional destination since the 1950s has been:**
  - a. North America.
  - b. the Asia-Pacific region.
  - c. Europe.
  - d. the Caribbean.
- 8. Guests in Spain may choose the world-renowned \_\_\_\_\_, hotels converted from castles or monasteries.**
  - a. posadas



- b. paradors
  - c. pensions
  - d. ryokan
- 9. The largest group of users of hotel accommodations and services worldwide are:**
- a. individual tourists.
  - b. tour groups.
  - c. business travelers.
  - d. conference participants.
- 10. Which of the following statements about pleasure travelers is true?**
- a. They represent the most price-sensitive segment of the travel market.
  - b. They account for about 70 percent of hotel guestroom sales worldwide.
  - c. They would rather stay in hotels than with relatives or friends.
  - d. They do not react to political situations
- 11. Which of the following was an American hotel innovation?**
- a. spacious public rooms for socializing
  - b. luxury hotels
  - c. private baths
  - d. all of the above
- 12. Which of the following was among the factors that deterred American hotel operators from investing money in hotels abroad before World War II?**
- a. anti-American sentiment in Central Europe and Asia
  - b. currency fluctuations and restrictions on repatriation of profits
  - c. fears of foreign encroachment on American markets
  - d. all of the above
- 13. U.S. foreign policy after World War II encouraged hotel development in which of the following regions?**
- a. Latin America and the Caribbean
  - b. the Middle East
  - c. East Asia
  - d. Southeast Asia
- 14. Before the 1960s, international hotel development activity focused on:**
- a. resort destinations in the Mediterranean and Caribbean.
  - b. developing countries with large supplies of inexpensive land and labor.
  - c. chain expansion in established markets.
  - d. large gateway cities and national capitals.
- 15. What development in the late 1950s signaled the beginning of mass demand in Western Europe for tour packages to new resort destinations?**
- a. easing of U.S.-Soviet tensions
  - b. renewal of U.S. funding for the Marshall Plan
  - c. growth of the air charter industry
  - d. reduction in transatlantic airfares
- 16. Which of the following has been a significant problem for the international hotel industry in the Asia-Pacific region?**
- a. restrictions on the repatriation of profits
  - b. economic instability
  - c. overcapacity
  - d. sharp population increases
- 17. In general, which of the following is a barrier to international hotel expansion in Europe?**
- a. planning restrictions
  - b. high cost of construction

- c. well-established domestic chains
- d. all of the above

**18. Which of the following has had a significant impact on the international hotel industry in the Middle East?**

- a. economic diversification
- b. oil prices
- c. fluctuations in construction costs
- d. all of the above

**19. Hyatt Hotels Corporation was one of the first chains to:**

- a. separate hotel ownership from management.
- b. use market segmentation internationally.
- c. develop resort hotels in the Caribbean.
- d. open a hotel in China bearing its own name.

**20. What was the primary reason that airlines began to develop or acquire their own hotels after World War II?**

- a. to stimulate tourism development
- b. to expand and diversify their revenue base
- c. to be awarded certain air routes
- d. to ensure rooms for their passengers and crews

**21. The effect of high room taxes tends to be that:**

- a. fair competition in the local lodging industry is disrupted.
- b. the competitive position of the destination becomes less favorable.
- c. hotels must increase their employee-to-room ratio.
- d. all of the above

**22. A travel allowance is a government-imposed restriction that limits the:**

- a. number of exit visas granted to citizens.
- b. amount of exchange residents may purchase to cover foreign travel expenses.
- c. period of time a citizen may spend traveling abroad for leisure purposes.
- d. period of time a foreign business traveler may spend in the country.

**23. Regarding fire safety standards for hotels, regulations:**

- a. usually conform to uniform international standards.
- b. are fairly consistent from country to country, in spite of the lack of international standards.
- c. vary somewhat from country to country but are generally consistent within each country.
- d. can vary considerably from country to country and even from city to city.

**24. The activity in which national tourism organizations are most frequently involved is:**

- a. tourism planning and development.
- b. the preservation, protection, and use of historical and cultural resources.
- c. tourist reception and information.
- d. official tourism representation at the national and international levels.

**25. Government support for the tourism industry is essential, in part because governments are usually in the best position to:**

- a. provide the necessary infrastructure.
- b. offer domestic marketing assistance.
- c. analyze investment opportunities for foreign corporations.
- d. all of the above

**26. Developing countries frequently complain that international hotel companies:**

- a. do not market their country as a tourist destination well enough.
- b. violate government restrictions on the repatriation of profits.
- c. are reluctant to hire local nationals to fill senior positions.

- d. none of the above
- 27. What have developing countries identified as the most significant benefit of involvement with international hotel companies?**
- a. increased circulation of national currency  
 b. increased pace of tourism development  
 c. training of the local labor force  
 d. management expertise
- 28. Which of the following is issued by the U.S. State Department to advise the public against travel to a particular country?**
- a. a caution  
 b. a notice on conditions  
 c. a travel warning  
 d. a visa recall
- 29. Which of the following is a common tactic that lodging companies use to reduce vulnerability to political risk when expanding internationally?**
- a. management contracts with significant equity participation  
 b. management contracts with little or no equity participation  
 c. equity joint ventures  
 d. controlling ownership interest in both land and operations
- 30. A written crisis plan should focus first on:**
- a. property security.  
 b. loss prevention.  
 c. human safety.  
 d. communication.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61

уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0
----------------------	--	------

**IV. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Международный опыт управления отелями»**

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточ- ная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/ «отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/ «хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/ «удовлетво- рительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/ «неудовлетво- рительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№	Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Устный опрос</b>				
1	УО-1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	УО-2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	УО-3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	УО-4	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.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
<b>Письменные работы</b>				
1	ПР-1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	ПР-2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	ПР-3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы,	Тематика эссе

			обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
4	ПР-4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	ПР-5	Курсовая работа, курсовой проект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы курсовых работ/проектов, планы курсовых работ/проектов, методические рекомендации по написанию КР и КП
6	ПР-6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект заданий для лабораторных работ
7	ПР-7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Разделы дисциплины
8	ПР-8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
9	ПР-9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	ПР-10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

11	ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	ПР-12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	ПР-11	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
14	ПР-12	Расчетно-графическая работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	ПР-13	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Технические средства				
1	ТС-1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретный материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере



## РЕЦЕНЗИЯ

на сборник фондов оценочных средств  
для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации  
по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело,*  
*«Международное гостеприимство»*

Представленный на рецензию сборник фонд оценочных средств (далее сборник ФОС) разработан в соответствии с нормативными документами, указанными в образовательной программе. Сборник ФОС предназначен для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, представляет собой совокупность разработанных материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами сборника ФОС являются контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данному направлению подготовки.

Сборник ФОС по образовательной программе представлен примерным перечнем оценочных средств и форм их представления, оценочными средствами для текущего контроля успеваемости, оценочными средствами для промежуточной аттестации. Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения, отвечают требованиям ФГОС ВО и смогут помочь студенту квалифицированно применять и реализовывать, полученные компетенции, проявлять готовность к выполнению организационно-управленческих; проектных; научно-исследовательских задач в профессиональной деятельности.

Структура, содержание, направленность, объём и качество сборника ФОС по образовательной программе отвечают предъявляемым требованиям и обеспечивают объективность и достоверность результатов при проведении оценивания с различными целями. Перечень формируемых компетенций, которыми должны обучающиеся в результате освоения образовательной программы, соответствует федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по направлению подготовки (уровень магистратуры), утвержденному приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558.

Показатели и критерии оценивания компетенций, а также шкалы оценивания обеспечивают возможность проведения всесторонней оценки результатов обучения, уровней сформированности компетенций;

контрольные задания и иные материалы оценки результатов освоения в рамках образовательной программы разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определённости, однозначности надёжности, и соответствуют требованиям к составу и взаимосвязи оценочных средств, позволяют объективно оценить результаты обучения, уровни сформированности компетенций.

Заключение.

Сборник ФОС по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, «Международное гостеприимство» обеспечивает объективность и достоверность результатов при проведении оценивания с различными целями, позволяет определить соответствие уровня подготовки обучающихся требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15 июня 2017г. № 558, и может быть рекомендован к использованию в образовательном процессе.

Рецензент:

Операционный директор  
Новотель Владивосток ООО «Нова»



Посадова

## РЕЦЕНЗИЯ

на сборник фондов оценочных средств  
для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации  
по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело,*  
*«Международное гостеприимство»*

Представленный на рецензию сборник фонд оценочных средств (далее сборник ФОС) разработан в соответствии с нормативными документами, указанными в образовательной программе. Сборник ФОС предназначен для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, представляет собой совокупность разработанных материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами сборника ФОС являются контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данному направлению подготовки.

Сборник ФОС по образовательной программе представлен примерным перечнем оценочных средств и форм их представления, оценочными средствами для текущего контроля успеваемости, оценочными средствами для промежуточной аттестации. Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения, отвечают требованиям ФГОС ВО и призваны помочь студенту квалифицированно применять и реализовывать, полученные компетенции, проявлять готовность к выполнению организационно-управленческих; проектных; научно-исследовательских задач в профессиональной деятельности.

Структура, содержание, направленность, объём и качество сборника ФОС по образовательной программе отвечают предъявляемым требованиям и обеспечивают объективность и достоверность результатов при проведении оценивания с различными целями. Перечень формируемых компетенций, которыми должны обучающиеся в результате освоения образовательной программы, соответствует федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по направлению подготовки (уровень магистратуры), утвержденному приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558.

Показатели и критерии оценивания компетенций, а также шкалы оценивания обеспечивают возможность проведения всесторонней оценки результатов обучения, уровней сформированности компетенций;

контрольные задания и иные материалы оценки результатов освоения в рамках образовательной программы разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определённости, однозначности надёжности, и соответствуют требованиям к составу и взаимосвязи оценочных средств, позволяют объективно оценить результаты обучения, уровни сформированности компетенций.

Заключение.

Сборник ФОС по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, «Международное гостеприимство» обеспечивает объективность и достоверность результатов при проведении оценивания с различными целями, позволяет определить соответствие уровня подготовки обучающихся требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15 июня 2017г. № 558, и может быть рекомендован к использованию в образовательном процессе.

Рецензент:

Управляющий  
Центром здорового отдыха «Жемчужина»



Е.В. Харченко