



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Техника и технология на предприятиях сервиса

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: действительный член Национальной академии туризма,
ст. преподаватель кафедры ГИД Нарута Я.С.

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и
социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых
дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол
№ 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года,
протокол № 10.

Заведующий кафедрой



Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Техника и технология на предприятиях сервиса и туризма»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

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

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	4	*	*
2	Введение. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социально-культурного сервиса и туризма	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
3	Техническая эксплуатация предприятий социально-культурного сервиса	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
4	Инженерно-техническое оснащение	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
5	Эксплуатация зданий. Система отопления	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
6	Эксплуатация зданий. Система водоснабжения и канализации	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные

				задания Вопросы для проведения круглого стола
7	Система вентиляции и кондиционирования	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
8	Электрическое хозяйство	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
9	Использование технических средств в оказании социально-культурных и туристских услуг	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
10	Технологическое оборудование	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
11	Современные технологии в социально-культурном сервисе и туризме	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания
		Традиционная	Баллы	
Знает	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию	Отлично	Зачтено 91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные

	потребителей; основы бизнес-планирования				рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса				
Владеет	навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса				
Знает	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Умеет	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса				
Владеет	навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса				

Знает	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса				
Владеет	навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса				
Знает	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов,
Умеет	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в				

	персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса				близким к минимальному
Владеет	навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Техника и технология на предприятиях сервиса» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом

	рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – 4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Типы зданий для социально-культурного сервиса, особенности их расположения и эксплуатации.
2. Виды современных отопительных приборов, их предназначение, эксплуатация и техника безопасности.
3. Способы теплоснабжения ГРК загородного типа.
4. Особенности водоснабжения ГРК загородного типа.
5. Техника и технология обслуживания клиентов на предприятиях бытового обслуживания.
6. Основное техническое оснащение туристических фирм.
7. Техника и технология обслуживания клиентов на предприятиях транспортных компаний.
8. Техника и технология обслуживания на предприятиях бытового обслуживания.
9. Основное техническое оснащение игорных заведений.
10. Техническое оснащение спортивно-оздоровительных клубов.
11. Техническое оснащение и технология обслуживания в спортивных бассейнах.
12. Основное техническое оснащение банковских учреждений.
13. Техника и технология обслуживания клиентов в барах.
14. Основное техническое оснащение ночных развлекательных клубов.
15. Техническое оснащение и технология обслуживания клиентов в клининговых компаниях.
16. Техника и технология обслуживания в салонах красоты.
17. Основные виды холодильного оборудования.
18. Современное оборудование для уборки помещений в офисах и ГРК.
19. Современное оборудование для уборки территории вокруг ГРК.
20. Техника и технология оказания почтовых услуг.

- 21. Техника и технология обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания.
- 22. Техника и технология приема гостей в гостиничных комплексах
- 23. Техника и технология обслуживания клиентов в санаторно-курортных комплексах.
- 24. Основные технические средства, необходимые для организации пеших туристских маршрутов.
- 25. Техника и технология обслуживания анимационных комплексов.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Вариант 1.

- 1. Турагентская деятельность – это:
 - А) деятельность по оптовой реализацией туров. так же по продаже отдельных туров (транспортных билетов, экскурсий);
 - Б) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основе лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;
 - В) деятельность по разработке и реализации туров.
- 2. Туристский ваучер – это:
 - А) документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания;
 - Б) документ, устанавливающий право туриста на услуги;
 - В) право на тур, предназначенное для реализации туристу.
- 3. Франшиза – это
 - А) предусмотренная условиями договора страховая часть ущерба по каждому страховому случаю, не подлежащая возмещению Страховщиком;
 - Б) плата за страхование, которую Страхователь обязан уплатить Страховщику;
 - В) определенная договором страховая денежная сумма, в пределах которой Страховщик обязуется выплатить страховое возмещение.
- 4. Выберите соответствующие по функциям пару понятий по туристскому программированию (программный туризм)
 - А) качество обслуживания
 - Б) оптимальность обслуживания
 - В) психологическая подготовка
 - 1. наглядность объема обслуживания
 - 2. соответствие услуг их функциям
 - 3. соответствие услуг одному уровню (классу)
- 5. Прямые продажи инсентив-туров корпоративным клиентам относятся:
 - А) традиционным формам продаж;
 - Б) нетрадиционным формам продаж.
- 6. Анимация обслуживания туристов - это:
 - А) деятельность по разработке и осуществлению специальных программ проведения свободного времени туристов;
 - Б) деятельность по проведению шоу-программы;
 - В) деятельность по проведению костюмированных туров.
- 7. Функции зарубежных представителей туроператора:
 - А) трансфер;
 - Б) услуги размещения;

В) наблюдение за порядком в отеле и обеспечением прав гостей.

8.Безопасность в туризме – это:

А) это система мер, которая обеспечивает защиту личности и имущества человека во время путешествия, безопасность туристских предприятий и их работников, а также объектов туристского показа, сохранение и рациональное использование природного и культурного наследия туристских центров.

Б) личная безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий

В) оба варианта верны

9.Какие услуги туристского продукта относятся к дополнительным?

А) размещение;

Б) питание;

В) развлекательные программы.

10.Туроператорская фирма – это:

А) частное лицо или организация собирающее группу туристов для участия в туре;

Б) турфирма, занимающаяся продажей туров потребителям, а также сопутствующих услуг;

В) оптовая турфирма, занимающаяся разработкой туров и, реализующая их через сеть розничных турагентств.

Вариант 2

1.Туристский продукт – это:

А) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия для удовлетворения потребностей туриста;

Б) право на тур, предназначенное для реализации туристу;

В) понимается продукт труда, созданный для продажи и предназначенный для использования преимущественно туристами или экскурсантами.

2.Туроператорская деятельность – это:

А) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основе лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;

Б) деятельность по разработке и реализации туров;

В) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

3.Дайте характеристику понятию «продвижение туристского продукта»

А) комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта;

Б) участие в специализированных ярмарках, выставках;

В) издание каталогов, буклетов.

4. Туристская путевка – это:

А) право на тур, предназначенное для реализации туристу;

Б) документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания;

В) документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта.

5.Страховой случай – это:

А) совершившееся событие, предусмотренное договором страхования, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести выплату;

Б) любое внезапное или неожиданное событие, произошедшее с застрахованным и повлекшее за собой телесные повреждения, травмы, требующие медицинской помощи, кроме нанесения телесных повреждений, травм самому себе;

В) любое внезапное или неожиданное событие, произошедшее с застрахованным.

6.Размер финансового обеспечения для туроператора осуществляющего деятельность в сфере внутреннего туризма в соответствии с изменениями в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», не может быть менее:

А) десяти миллионов рублей;

Б) 500 тысяч рублей;

В) 150 тысяч рублей.

7.Дайте определение понятию «качество продукции»

А) совокупность свойств, обуславливающая ее способность удовлетворять определенные желания потребителей;

Б) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предлагаемые потребности потребителя;

В) совокупность характеристик услуги.

8.Составляющие туристского продукта:

А) туристские услуги, работы, товары;

Б) услуги организаторов туризма, услуги перевозчиков, услуги системы гостеприимства и общественного питания, услуги предприятия системы аттракции, другие услуги;

В) оба варианта верны.

9.Основные составляющие менеджмента обслуживания туристов:

А) информация для туристов и партнеров;

Б) связь с поставщиками услуг и туристами на маршрутных турах;

В) предоставление страховых гарантий туристам в пределах определенных правил;

Г) соблюдение технологических особенностей тура.

10.В состав пакета документов туриста не входит:

А) договор о туристском обслуживании (контракт);

Б) агентский договор;

В) турпутевка формы ТУР-1;

Г) туристский ваучер.

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Задание №1

1. Дать определение понятиям: гостиница, номерной фонд.

2. Служба приема и размещения – функции, профессиональный состав

Задание №2

1. Дать определение понятиям: средства размещения, койко-место.

2. Хозяйственная служба - функции, профессиональный состав.

Задание №3

1. Дать определение понятиям: номер категории «люкс», номер третьей категории.

2. Служба бронирования – функции, профессиональный состав

Задание №4.

1. Дать определение понятиям: номер категории «студия», номер четвертой категории.

2. Служба питания – функции, профессиональный состав

Задание №5

1. Дать определение понятиям: номер категории «сюит», знак категории гостиницы.

2. Инженерно-техническая служба - функции, профессиональный состав.

Задание №6

1. Дать определение понятиям: базовые технологии, ключевые технологии (привести примеры).

2. Основные этапы технологического цикла обслуживания в гостинице.

Задание №7

1. Дать определение понятиям: гостиничный продукт, ведущие технологии (привести примеры).

2. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания. Дайте обоснование.

Задание №8

1. Дать определение понятиям: номер категории «апартамент», номер первой категории.

2. Типовая производственная структура городской гостиницы вместимостью 200 номеров, категории 4*

Задание №9

1. Дать определение понятиям: дополнительные услуги гостиниц, потребитель гостиничных услуг.

2. Система классификации гостиниц и иных средств размещения – общие положения документа.

Задание №10

1. Дать определение понятиям - основные услуги: услуга размещения, услуга питания гостиницы.

2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ – общие положения документа

Задание №11

1. Провести сравнительный анализ организации службы приема и размещения в малой гостинице и крупном отеле категории 5*.

2. Типовая структура службы питания крупного отеля.

Фактические баллы за ответ на теоретический вопрос от 0 до 60 баллов. Подготовка и участие в практических занятиях от 0 до 30 баллов.

Подготовка докладов и презентаций на тему «Инновации в сфере гостиничного хозяйства», «Оборудование и технологическое оснащение основных служб гостиницы» от 0 до 10 баллов.

Студентам, пропустившим занятия и не ответившим по темам занятий, общий балл по текущему контролю снижается на 10% за каждый час пропуска занятий. Студентам, проявившим активность во время практических занятий, общий балл по текущему контролю может быть увеличен на 5-10%.

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

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	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 различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	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, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	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 сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
не более 61	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Назначение техники и технологий в сервисе.
2. Техника и технология: понятие и сущность.
3. Отрасли и предприятия сервиса.
4. Направления внедрения техники и технологий на предприятиях сервиса.
5. Совершенствование качества услуг.
6. Совершенствование ценовой политики.
7. Обеспечение качества обслуживания. Контроль и безопасности обслуживания.
8. Системы безопасности на предприятиях сервиса. Обеспечение экологической безопасности.
9. Инфраструктура предприятия.
10. Индустрия сферы социально-бытовых услуг.
11. Индустрия развлечений.
12. Туристская индустрия.
13. Индустрия общественного питания.
14. Гостиничная индустрия.
15. Понятие и классификация информационных технологий.
16. Влияние информационных технологий на развитие сферы сервиса.
17. Комплексная автоматизация деятельности предприятия сервиса.
18. Классификация информационных систем менеджмента.
19. Специализированное программное обеспечение.
20. Пакеты финансового менеджмента.
21. Классификация средств оргтехники.
22. Средства связи. Классификация каналов связи.
23. Средства оргтехники, применяемые в сервисе.
24. Офис и принципы его организации.
25. Организация рабочих мест, стилевые предпочтения.
26. Офисный персонал. Технология подбора кадров.
27. Классификация предприятий общественного питания.
28. Технологии обслуживания клиентов на предприятиях питания.
29. Гостиница как объект управления.
30. Технология управления гостиничным хозяйством.
31. Совершенствование материально-технической базы гостиниц.
32. Системы управления гостиничным комплексом.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

А) Основная литература

Дармилова, Ж. Д. Инновационный менеджмент. Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / Ж. Д. Дармилова. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 168 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135039>

Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. - 572 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226544>

1. Арбузова.Н.Ю Технология и организация гостиничных услуг.-М.: Академия, 2012
2. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения.-М.: Академия, 2011
3. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.-М.: Кнорус, 2013
4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. - М.: Академия, 2012
5. Докторов А.В. Охрана труда в сфере общественного питания.-М.: Альфа-М, 2014
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.-М.: Академия, 2012

7. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг.- М.: Академия, 2011

Б) Дополнительная литература

Шалашов В. И. Мотивация потребителя / В. И. Шалашов .— М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://rucont.ru/efd/197314?cldren=0>

1. Золин В.П. Технологическое оборудование предприятий общественного питания. - М.: Академия, 2009
2. Костерина Н.В. Оборудование торговых предприятий. Практикум.-М.: Академия, 2012
3. Никитченко Л.И. Контрольно-кассовые машины.-М.: Академия, 2013
4. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма.- М.: Инфра-М, 2013
5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства.-М.:Магистр: ИНФРА-М, 2013
6. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды.-М.: Инфра-М, 2012
7. Яковенко Н.В. Кассир торгового зала.- М.: Академия, 2012

9 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации <http://www.rosmintrud.ru/>

Интернет-ресурсы

Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору
<http://www.gosnadzor.ru>

Федеральной службы по труду и занятости Российской Федерации
<http://www.rostrud.ru>