

Приложение  
фонд оценочных средств по дисциплине  
(модулю) / практике  
**ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ПРАКТИКА**

**1. Критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля) / практики**

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)	промежуточная аттестация

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)	промежуточная аттестация
<b>УК-1.</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>Знать:</b> сущность стратегического и тактического анализа проблемы <b>Уметь:</b> выделять базовые компоненты исследуемой проблемы <b>Владеть:</b> навыками декомпозиции задачи исследования	<b>УК-1.2</b> Анализировать проблему, выделяя её базовые составляющие и осуществлять декомпозицию задачи	1. Подготовительный этап 2. Методологический этап 3. Основной этап 4. Исследовательский этап 5. Заключительный этап	Текст отчета	Зачет с оценкой
<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую	<b>Знать:</b> государственный язык РФ и иностранный	<b>УК-4.3</b> Использовать информационно-коммуникационные	1. Подготовительный этап 2. Методологический этап 3. Основной этап	Текст отчета	Зачет с оценкой

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)	промежуточная аттестация
коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	язык в объеме, достаточном для деловой коммуникации <b>Уметь:</b> излагать текст в письменной форме и осуществлять защиту отчета по практике на государственном языке РФ <b>Владеть:</b> информационно-коммуникационными технологиями при поиске информации в ходе учебной исследовательской практики	технологии при поиске необходимой информации в процессе стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках.	4. Исследовательский этап 5. Заключительный этап		
<b>ПК-1</b> Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	<b>Знать:</b> - приемы и методы управления предприятиями и проектами; -структуру производства предприятий питания, его оперативное планирование и организацию; -материально-техническую базу, снабжение и работу вспомогательных	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой	1. Подготовительный этап 2. Методологический этап 3. Основной этап 4. Исследовательский этап 5. Заключительный этап	Текст отчета	Зачет с оценкой

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)	промежуточная аттестация
	<p>служб; -особенности, формы, средства обслуживания потребителей. Уметь: --организовывать производственную деятельность предприятий; - проектировать структуру производства и управления предприятиями питания; - осуществлять поиск, выбор и использование информации в области проектирования предприятий питания, составлять техническое задание на проектирование предприятия питания малого бизнеса. -планировать и организовывать материально-техническое снабжение и работу вспомогательных</p>	<p>деятельности по управлению проектами предприятия сервиса.</p>			

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)	промежуточная аттестация
	<p>служб предприятия;  - организовать процесс обслуживания потребителей.  Владеть:  -теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами;  -методами разработки производственной деятельности в зависимости от специфики предприятия питания;  -готовностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области проектирования предприятий питания, составлять техническое задание на проектирование предприятия питания малого бизнеса;  -технологией обслуживания потребителей.</p>				

**2. Уровни сформированности компетенций, их критерии и шкала оценивания**  
**Шкала оценивания сформированности индикаторов компетенций**

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
<b>УК-1.2</b> Анализировать проблему, выделяя её базовые составляющие и осуществлять декомпозицию задачи	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний в области анализа проблемы, выделения ее составляющих и проведения декомпозиции задач исследовательской практики	Ответ отражает теоретические знания в области анализа проблемы, выделения ее составляющих и проведения декомпозиции задач исследовательской практики в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Продemonстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции.	Знания, умения и навыки по содержанию исследовательской практики сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы по отчету изложено понимание вопроса индивидуального задания, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание в области анализа проблем, выделения ее составляющих и проведения декомпозиции задач исследовательской практики, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по проведению декомпозиции задач исследования. Допустимы единичные негрубые ошибки, Продemonстрирован повышенный уровень освоения индикатора компетенции	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки в области анализа проблемы, выделения ее составляющих и проведения декомпозиции задач исследовательской практики. Ответы на вопросы по содержанию практики полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
<b>УК-4.3</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний, позволяющих использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. Отсутствие практических умений и навыков по индикатору компетенции	Ответ отражает теоретические знания, позволяющие использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Допущены неточности в ответе, но есть необходимые знания, умения и навыки для их устранения. Проявлен базовый уровень освоения индикатора компетенции.	Знания, умения и навыки, позволяющие использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках, сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы изложено понимание индивидуального задания. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами и единичными негрубыми ошибками. Проявлен повышенный уровень освоения индикатора компетенции	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки исследования, позволяющие использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске информации в процессе коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках, на высоком уровне. Ответы на вопросы по содержанию отчета полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Проявлен высокий уровень освоения индикатора компетенции
ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний и умений критически оценивать эффективность использования ресурсов при решении поставленных задач и оценивать альтернативы полученных результатов.	Ответ отражает теоретические знания и умения критически оценивать эффективность использования ресурсов при решении поставленных задач и оценивать альтернативы полученных результатов в объеме, необходимом для	Знания, умения и навыки критически оценивать эффективность использования ресурсов при решении поставленных задач и оценивать альтернативы полученных результатов сформированы на повышенном уровне. В ответах на	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки критически оценивать эффективность использования ресурсов при решении поставленных задач и оценивать альтернативы результатов исследо-

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
	Отсутствие практических умений и навыков по индикатору компетенции	дальнейшего освоения ОПОП. Допущены неточности в ответе, но имеются необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Продemonстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции.	вопросы изложено понимание индивидуального задания, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Наличие с незначительными пробелами, допустимы единичные негрубые ошибки. Продemonстрирован повышенный уровень освоения индикатора компетенции	вания. Ответы на вопросы по содержанию практики полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Продemonстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции
ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний, позволяющих организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг. Отсутствие практических умений и навыков по индикатору компетенции	Ответ отражает теоретические знания основного материала отчета по практике в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Допущены неточности в вопросах организации проведения исследования конкурентной среды и рынка услуг, но обладает знаниями, умениями и навыками для их устранения. Продemonстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции.	Знания, умения и навыки по организации и проведению исследования конкурентной среды и рынка услуг сформированы на повышенном уровне. В ответах изложено понимание вопроса индивидуального задания, дано достаточно подробное описание которое отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков. Допустимы единичные негрубые ошибки. Продemonстрирован повышенный уровень освоения индикатора компетенции	Сформированы четкие системные знания, умения по организации и проведению исследования конкурентной среды и рынка услуг. Ответы на вопросы полные и верные. Продemonстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции
ПК-1.3. Участвует в	Демонстрирует полное отсут-	Ответ отражает теоретические	Знания, умения и навыки по	Сформированы четкие систем-



Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса.	ствие теоретических знаний, позволяющих организовывать и проводить исследования потребительского спроса. Отсутствие практических умений и навыков по индикатору компетенции	знания основного материала отчета по практике в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Допущены неточности в вопросах организации проведения исследования потребительского спроса, но обладает знаниями, умениями и навыками для их устранения. Продemonстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции.	организации и проведению исследования потребительского спроса сформированы на повышенном уровне. В ответах изложено понимание вопроса индивидуального задания, дано достаточно подробное описание, которое отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков. Допустимы единичные негрубые ошибки. Продemonстрирован повышенный уровень освоения индикатора компетенции	ные знания, умения по организации и проведению исследования потребительского спроса. Ответы на вопросы полные и верные. Продemonстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции

## Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности и компетенций	Оценка сформированности и компетенций	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
Высокий	отлично / зачтено	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки исследования. Ответы на вопросы по материалу отчета четкие. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий исследовательской практики, в т. ч. для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы по отчету самостоятельны, исчерпывающие, содержание индивидуального задания раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Подемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.
Повышенный	хорошо / зачтено	Знания, умения и навыки исследования сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы по содержанию отчета изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные результаты в аспекте индивидуального задания. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков. Допустимы единичные негрубые ошибки. Продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции.	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.
Базовый	удовлетворительно / зачтено	Ответ отражает теоретические знания основных методов исследования в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции.	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.
Низкий	Неудовлетворительно / не зачтено	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний в объеме задания на исследовательскую практику, отсутствие практических умений и навыков	

### 3. Оценочные средства, используемые в процессе формирования компетенций

#### 3.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
<b>УК-1.1</b> Анализировать проблему, выделяя её базовые составляющие и осуществлять декомпозицию задачи	1. Подготовительный этап	<i>Вопросы на защите отчета:</i> 1. Какие периодические издания Вы просматривали в ходе практики. 2. Какие социально-экономические закономерности в сервисе Вы можете назвать 3. В чем состоит роль сервиса в национальной экономике 4. Назовите цель и план проведения поиска информации по теме 5. В чем состояли задачи сравнительного анализа в Вашем исследовании 6. Как использовали прием познания, называемый моделированием
	2. Методологический этап	<i>Вопросы на защите отчета:</i> 1. С какой целью разрабатываются стандарты качества обслуживания клиентов гостиницы 2. Какие общие методы научного познания Вам известны 3. В чем состоят объект и предмет Вашего исследования. 4. Поясните сущность методов индукции и дедукции 5. Какие показатели результативности деятельности предприятия сервиса Вы знаете 6. Как взаимосвязаны задачи управления издержками и управления персоналом для поддержания конкурентоустойчивости предприятия сервиса
	3. Основной этап	<i>Вопросы на защите отчета:</i> 1. Какую роль играет персонал в обеспечении качества обслуживания гостя. 2. Какие внешние факторы определяют конкурентоустойчивость гостиницы 3. Назовите гипотезу Вашего исследования 4. В чем состоит и как поддерживается конкурентное преимущество гостиницы
	4. Исследовательский этап	<i>Вопросы на защите отчета:</i> 1. Как определяли емкость территориального рынка услуг гостеприимства 2. Какие показатели характеризуют состояние локального рынка услуг гостеприимства. 3. Какие причинно-следственные связи выявлены в рамках индивидуального задания 4. Как Вы представляете предприятие сервиса согласно модели «черного ящика» 5. Назовите внешние факторы, определяющие конкурентное преимущество объекта 6. Как оценивается динамика рыночной среды предприятия сервиса

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	5. Заключительный этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Достигнута Вами цель исследовательской практики</li> <li>2. В чем состояла проблема исследования</li> <li>3. Доказали ли Вы гипотезу исследования</li> <li>4. Какие возникают ресурсные ограничения для развития сервисного предприятия</li> <li>5. Какие нормативные акты и институты защищают рыночную конкуренцию</li> <li>6. Почему менеджмент предприятия рассматривает альтернативные пути развития в условиях рынка</li> </ol>
<p><b>УК-4.4</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	1. Подготовительный этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие коммуникативные задачи могут быть решены в ходе практики</li> <li>2. Какую роль играет знание государственного языка на результативность решения коммуникативных задач</li> <li>3. Как Вы провели проверку текста отчет на наличие грамматических ошибок</li> </ol>
	2. Методологический этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Просматривали ли Вы источники информации на иностранных языках</li> <li>2. Какую роль в развитии предприятия сервиса играет опрос потребителей</li> <li>3. Какие методы исследования Вы применили при оценке объекта исследования</li> </ol>
	3. Основной этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем состоит сущность деловой коммуникации</li> <li>2. Охарактеризуйте стейкхолдеров предприятия индустрии гостеприимства</li> <li>3. Какую роль играет цифровизация сферы услуг</li> </ol>
	4. Исследовательский этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лояльность персонала гостиницы может быть ее конкурентным преимуществом</li> <li>2. Природно-климатический фактор или местоположение гостиницы может быть ее конкурентным преимуществом</li> <li>3. Знание иностранных языков менеджерами отеля может быть его конкурентным преимуществом</li> </ol>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	5. Заключительный этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие иностранные языки становятся востребованными для развития предприятий индустрии гостеприимства в современных условиях</li> <li>2. Почему государство уделяет значительное внимание пропаганде русского языка</li> <li>3. Роль индустрии гостеприимства в развитии туризма и международного обмена</li> </ol>
ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемам управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	4. Исследовательский этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Может ли практика «бережливого производства» являться конкурентным преимуществом гостинично-ресторанного комплекса</li> <li>2. В чем проявляются пять «сил конкуренции» по концепции Портера</li> <li>3. Что означает конкурентное преимущество в инновациях</li> </ol>
	5. Заключительный этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризуйте роль сектора услуг в развитии экономики</li> <li>2. Почему важно поддерживать конкурентоспособность предприятия</li> <li>3. В чем проявляется «рыночная сила» компании-лидера рынка</li> </ol>
ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	1. Подготовительный этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как можно организовать исследование потребительского спроса на услуги</li> <li>2. Какие инновации внедряются в организацию услуг размещения</li> <li>3. Какие инновации внедряются в организацию услуг питания</li> </ol>
	2. Методологический этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль метода наблюдения в исследовании сферы услуг</li> <li>2. Какую роль играют сетевые технологии в исследовании сферы услуг</li> <li>3. Дайте определение понятие «рынок услуг»</li> </ol>
	3. Основной этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем проявляется «давление потребителей» на устойчивость деятельности отеля</li> <li>2. В чем проявляется «давление поставщиков» на устойчивость деятельности отеля</li> <li>3. В чем проявляется фактор стоимости «входа на рынок» индустрии гостеприимства</li> </ol>
	4. Исследовательский этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем состоит отличие анкетирования от опроса потребителей сферы услуг</li> <li>2. Назовите принципы научного исследования</li> <li>3. В чем проявляется прикладной характер научного исследования</li> </ol>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	5. Заключительный этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сформулируйте выводы по теоретическому разделу отчета</li> <li>2. Из чего складывается безопасность услуг размещения гостя в отеле</li> <li>3. Из чего складывается уровень комфортности размещения гостя в отеле</li> </ol>
ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса.	1. Подготовительный этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие неценовые факторы влияют на потребительский спрос</li> <li>2. Какие инновационные решения могут привлекать клиентов в индустрии гостеприимства</li> <li>3. Можно ли увеличить объем выручки за счет роста потребительского спроса</li> </ol>
	2. Методологический этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как составить анкету для исследования уровня удовлетворенности клиента услугами</li> <li>2. Может ли гибкая ценовая политика выступать конкурентным преимуществом</li> <li>3. Что предполагает сегментация рынка услуг</li> </ol>
	3. Основной этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие группы клиентов пользуются услугами объекта исследования</li> <li>2. Какие методы исследования потребительского спроса Вы знаете</li> <li>3. Какие клиенты формируют «ядро лояльности»</li> </ol>
	4. Исследовательский этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Почему компании изучают ценовую политику друг друга</li> <li>2. Какие программы поддержки лояльных клиентов используют в сервисе</li> <li>3. Какие внешние факторы способствуют росту потребительского спроса на услуги</li> </ol>
	5. Заключительный этап	<p><i>Вопросы на защите отчета:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие вопросы остались не исследованы в ходе практики</li> <li>2. В чем состоит информационная поддержка спроса на услуги</li> <li>3. Какие основные показатели характеризуют динамику спроса на услуги</li> </ol>

### 3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### Вопросы к зачету с оценкой

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
<p><b>УК-1.</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие социально-экономические закономерности в сервисе Вы знаете</li> <li>2. В чем состоит роль сервиса в национальной экономике</li> <li>3. С какой целью разрабатываются стандарты качества обслуживания клиентов гостиницы</li> <li>4. Какие общие методы научного познания Вам известны</li> <li>5. Какую роль играет персонал в обеспечении качества обслуживания гостя</li> <li>6. Какие внешние факторы определяют конкурентоспособность гостиницы</li> <li>7. В чем состоит и как поддерживается конкурентное преимущество гостиницы</li> </ol>
<p><b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие иностранные языки становятся востребованными для развития предприятий индустрии гостеприимства в современных условиях</li> <li>2. Какую роль играют интеллектуальные ресурсы предприятия в достижении успеха в конкурентной борьбе на территориальном рынке услуг гостеприимства</li> <li>3. Что такое нематериальные активы предприятия, могут ли они служить конкурентным преимуществом</li> <li>4. Какие приемы презентации используют при представлении услуг</li> <li>5. Почему важно поддерживать обратную связь с клиентами предприятия сервиса</li> <li>6. Какую роль играют сетевые коммуникации в работе предприятия сервиса</li> <li>7. Какие основные и дополнительные услуги представляет современная гостиница</li> <li>8. В чем проявляются последствия финансовых ограничений деятельности предприятия</li> </ol>
<p><b>ПК-1</b> Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие критерии Вы использовали при оценке оптимального решения в ходе практики</li> <li>2. Назовите внешние факторы, определяющие конкурентное преимущество отеля</li> <li>3. Роль и место философских знаний в формулировании миссии предприятия сервиса</li> <li>4. В чем состоит сущность мировоззрения</li> <li>5. Какие уровни познания Вы знаете</li> <li>6. Как следует учитывать межкультурное разнообразие общества в индустрии сервиса</li> <li>7. Методы и приемы исследования межкультурного разнообразия</li> <li>8. Назовите внешние факторы, определяющие конкурентное преимущество объекта.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое самоменеджмент</li> <li>2. Почему работники сферы услуг всегда должны развивать свои компетенции</li> <li>3. В чем проявляется «давление потребителей» на устойчивость деятельности отеля</li> <li>4. В чем проявляется «давление поставщиков» на устойчивость деятельности отеля</li> <li>5. В чем проявляется фактор стоимости «входа на рынок» индустрии гостеприимства</li> </ol>

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Из чего складывается безопасность услуг размещения гостя в отеле</li> <li>7. Из чего складывается уровень комфортности размещения гостя в отеле</li> <li>8. В чем проявляется прикладной характер научного исследования</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Что называют нововведениями в секторе услуг</li> <li>2. Какие инновации внедряются в организацию услуг размещения</li> <li>3. Какие инновации внедряются в организацию услуг питания</li> <li>4. Какую роль играют сетевые технологии в исследовании сферы услуг</li> <li>5. Дайте определение понятие «рынок услуг»</li> <li>6. Охарактеризуйте социальные и экономические эффекты от инноваций</li> <li>7. Назовите принципы научного исследования</li> <li>8. . В чем состоит отличие анкетирования от опроса потребителей сферы услуг</li> </ul>