

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**с направленностью (профилем)
Гостиничная деятельность**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-22

Тула 2022 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Разработчик:

Пономарева И.Ю., зав. каф. ТИГ,
канд. техн. наук, доцент,
профессор ТулГУ
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1. Описание фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) включает в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках государственной итоговой аттестации (защиты выпускной квалификационной работы).

2. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения государственной итоговой аттестации

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-1

1. Какими источниками Вы пользовались при подготовке ВКР?
2. По каким критериям Вы осуществляли отбор литературы при подготовке ВКР?
3. Какие недостатки Вы выявили в подходах других авторов к проблеме, рассматриваемой в Вашей ВКР?
4. Какие методы поиска исходных данных использовались Вами в ходе выполнения ВКР?
5. Использовали ли Вы проектный подход при выполнении ВКР?
6. Какие критерии отбора информации использовались Вами в ходе выполнения ВКР?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-2

1. Какие ресурсы необходимы для достижения поставленной в Вашей ВКР цели?
2. С какими ограничениями Вы столкнулись при выполнении ВКР?
3. Как Вы определяли оптимальные варианты решений для достижения цели, поставленной в Вашей ВКР?
4. Какими методиками Вы пользовались при разработке цели и задач ВКР?
5. С помощью каких показателей оценивается экономическая эффективность результатов, полученных в ходе выполнения Вашей ВКР?
6. Как оценивается экономическая эффективность результатов, полученных в ходе выполнения Вашей ВКР?
7. Как оценивалась Вами потребность в ресурсах в ходе выполнения ВКР?
8. Какими нормативными правовыми актами Российской Федерации Вы пользовались при выполнении Вашей ВКР?
9. Какими справочно-правовыми системами Вы пользовались при выполнении Вашей ВКР?
10. Анализировали ли Вы коррупционные риски решений (результатов), предложенных (полученных) в ходе выполнения Вашей ВКР?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Вы выполняли ВКР индивидуально или в составе группы?
2. Какие стратегии и стили социального взаимодействия были использованы Вами в ходе выполнения ВКР?
3. Возникала ли у Вас в ходе выполнения ВКР необходимость в выполнении лидерской роли в какой-либо группе? Какие стили лидерства или навыки лидера Вы при этом использовали?
4. Приходилось ли Вам в процессе работы участвовать в командной деятельности, принятии групповых решений или разрешении конфликтов?

5. Какие навыки, приемы и способы общения и взаимодействия Вы применяли в ходе выполнения ВКР?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Опирались ли Вы на иностранные источники при написании ВКР?
2. Докладывали ли Вы результаты выполнения ВКР на студенческих чтениях, конференциях и симпозиумах с докладами или презентациями на иностранном языке?
3. Выполняли ли Вы аннотированный и (или) реферативный переводы статей при написании ВКР?
4. Докладывали ли Вы результаты выполнения ВКР на студенческих чтениях, конференциях и симпозиумах?
5. В чём заключаются актуальность и практическая значимость Вашей ВКР?
6. Какие результаты, полученные в ходе выполнения ВКР, Вы считаете наиболее весомыми и почему?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-5

1. Изучали ли Вы научные работы по теме ВКР с подходом к решению проблемы, отличающимся от Вашего? В чём их суть?
2. Насколько актуальна для современного этапа развития общества проблема, лежащая в основе исследования ВКР?
3. Осуществляли ли Вы апробацию результатов, полученных в ходе выполнения Вашей ВКР, на национальных конференциях?
4. Осуществляли ли Вы апробацию результатов, полученных в ходе выполнения Вашей ВКР, на международных конференциях?
5. Отличаются ли подходы иностранных исследователей к проблеме, рассматриваемой в вашей ВКР, от подходов отечественных исследователей? Если да, то чем?
6. Имеет ли рассматриваемая в Вашей работе проблема этическое измерение?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-6

1. Какие навыки и приемы тайм-менеджмента Вы использовали в ходе выполнения ВКР?
2. Какие групповые и личные цели Вы ставили в ходе выполнения ВКР?
3. Какие приемы и навыки саморазвития Вы использовали или формировали в ходе выполнения ВКР?
4. Какие приемы и средства саморегуляции саморазвития Вы использовали в ходе выполнения ВКР?
5. Какие компетенции у Вас сформировались при выполнении и подготовке к защите ВКР?
6. Как Вы планировали процесс подготовки ВКР?
7. Какие образовательные, технологические и профессиональные аспекты подготовки и защиты Вашей ВКР Вы считаете главными для своей будущей профессии?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-7

1. Какие виды физических упражнений используются Вами для поддержания оптимального уровня физической и функциональной подготовленности?
2. Какие средства и методы физической культуры Вы используете для физического и функционального совершенствования организма?

3. Как Вы оцениваете свой уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности?

4. Какие методы саморегуляции уровня физической подготовленности Вы используете?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-8

1. Перечислите опасные и вредные факторы в области Вашей профессиональной деятельности.

2. Перечислите основные принципы организации безопасности труда в области Вашей профессиональной деятельности.

3. Перечислите способы защиты от чрезвычайных ситуаций в области Вашей профессиональной деятельности.

4. Какие существуют технические средства защиты людей в условиях природных чрезвычайных ситуаций?

5. Какими методами по оказанию первой помощи в условиях чрезвычайных ситуаций в области Вашей профессиональной деятельности Вы владеете?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-9

1. Применяли ли Вы в ходе выполнения ВКР методы экономического анализа? Какие именно методы?

2. Применяли ли Вы в ходе выполнения ВКР методы инвестиционного анализа? Какие именно методы?

3. Оценивали ли Вы в ходе выполнения ВКР экономическую эффективность производственных процессов? Какие показатели Вы при этом использовали?

4. Какие принципы и методы планирования Вы применяли в ходе выполнения ВКР?

5. Оценивали ли Вы при выполнении ВКР социальную эффективность Вашего проекта? Какие методы Вы при этом использовали?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции УК-10

1. Какие существуют признаки и причины коррупционного поведения?

2. Учитывали ли Вы при выполнении ВКР антикоррупционное законодательство?

3. Какие формы проявления коррупционного поведения могут иметь место в сфере Вашей профессиональной деятельности?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ОПК-1

1. Каким образом определяется потребность в технологических новациях в сфере сервиса?

2. Какие технологические новации могут применяться для рассмотренной в ВКР технологии обслуживания?

3. Какие программные продукты использовались при выполнении ВКР?

4. Какие современные программные продукты являются самыми востребованными для сферы сервиса и туризма?

5. Какие экономические/социальные или другие выгоды могут принести технологические новации в рассмотренную в ВКР сферу деятельности?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ОПК-2

1. Какие Вы можете назвать цели и задачи управления на предприятиях сферы туризма и гостеприимства?
2. Назовите основные методы планирования предприятий сферы туризма и гостеприимства.
3. Как используются приемы мотивации и координации деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства.
4. Какие управленческие приемы предприятия сферы сервиса были Вами выявлены при выполнении ВКР?
5. Каким образом осуществляется контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Каким образом обеспечивается требуемое качество оказания услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства?
2. Каким образом осуществляется оценка качества оказания услуг?
3. Что Вы можете сказать о стандарте ИСО 9000?
4. Назовите основные положения системы менеджмента качества для сферы туризма и гостеприимства?
5. Как определить, обеспечивается ли оказание услуг в соответствии с заявленным качеством?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ОПК-4

1. Назовите основные методы маркетингового исследования сервисного рынка.
2. Каким образом осуществляется процесс маркетинговых исследований потребителей и конкурентов?
3. Назовите основные методы продаж услуг.
4. Каким образом осуществляются онлайн-продажи услуг?
5. По каким основным направлениям осуществляется продвижение услуг?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ОПК-5

1. Назовите основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.
2. Какие производственно-экономические показатели Вы анализировали в ВКР?
3. Каким образом происходил расчет производственно-экономических показателей в ВКР?
4. Была ли необходимость при выполнении ВКР принимать экономически обоснованные решения?
5. Была ли ВКР обоснована целесообразность принятия тех или иных решений?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ОПК-6

1. Какая нормативно-правовая документация используется в туристической и гостиничной деятельности?
2. Какой нормативно-правовой документацией Вы пользовались при выполнении ВКР?
3. Какой нормативно-правовой документ является основным в туристической деятельности?
4. Какие основные вопросы регламентирует закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»?

5. Какие положения закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Вы использовали при выполнении ВКР?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. Как обеспечивается соблюдение требований безопасности на туристических маршрутах?
2. Как обеспечивается соблюдение требований безопасности в гостиничных комплексах?
3. Как обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности персонала при обслуживании гостей?
4. Использовались ли в ВКР основные положения безопасного обслуживания?
5. Какие нормативно-правовые акты регулируют соблюдение требований безопасности, ОТ и ТБ в сфере туризма и гостеприимства?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ОПК-8

1. Что Вы можете сказать об информационном обеспечении сферы сервиса и туризма?
2. Каким образом определяется потребность в информационном обеспечении в сфере сервиса и туризма?
3. Какие информационные технологии в настоящее время востребованы для решения задач профессиональной деятельности, рассмотренных в ВКР?
4. Какие виды графического анализа с использованием информационных технологий использовались в ВКР? Какие выводы они позволили получить?
5. Какие типы диаграмм могут использоваться для сегментации потребителей?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-1

1. Какие нормативно-правовые документы регламентируют деятельность в гостиничном бизнесе?
2. Назовите основные ГОСТы, применяемые в процессе оказания гостиничных услуг.
3. Кто может являться разработчиком национального стандарта?
4. Назовите основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность в туризме регионального уровня.
5. Назовите основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность в туризме федерального уровня.

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-2

1. Назовите основные формы и методы оказания услуг в гостиничном бизнесе.
2. Назовите основные службы предприятия размещения.
3. Каким образом проводится оценка эффективности деятельности служб гостиницы?
4. Как происходит процесс координации деятельности служб предприятия размещения?
5. Какие правила и технические приемы оказания услуг питания в гостиницах Вы можете назвать?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-3

1. Назовите источники и способы привлечения персонала.

2. Какие факторы оказывают наибольшее влияние на оргкультуру в компании?
3. Какие принципы используются в процессе управления конфликтами?
4. Как правильно выбрать программу обучения персонала гостиницы?
5. На каких принципах основан выбор способов адаптации сотрудников?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-4

1. Расходятся ли ресурсы на стадии разработки проекта и, если да, то какой процент?
2. Какие факторы оказывают наибольшее влияние на проект?
3. Назовите ключевое преимущество управления проектами.
4. Что можно отнести к количественным показателям, характеризующим эффективность проекта?
5. Что можно отнести к качественным показателям, характеризующим эффективность проекта?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-5

1. Какие требования предъявляются к аниматорам.
2. Назовите основные понятия менеджмента анимации.
3. Дайте понятие культурно-досуговой деятельности.
4. Какие методы и технологии используются в культурно-досуговой деятельности?
5. Что помогает ориентироваться в технологических приемах организации анимационной деятельности?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-6

1. Что входит в понятие «гостиничный продукт»?
2. Назовите методы формирования гостиничного продукта.
3. Каким образом можно провести оценку эффективности мероприятий продвижения гостиничного продукта?
4. Как проводится анализ потребностей гостей предприятия размещения?
5. Как можно использовать результаты анализа потребностей гостей предприятия размещения?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-7

1. По каким показателям можно классифицировать природные ресурсы?
2. По каким показателям можно классифицировать рекреационные ресурсы?
3. По каким показателям можно классифицировать историко-культурные ресурсы?
4. Какие методы исследований в экономике туризма Вы можете назвать?
5. Как оценивается природно-ресурсный потенциал региона?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-8

1. Что Вы можете сказать об этнокультурных традициях нашего региона?
2. Приведите примеры исторических традиций Тульской области?
3. Что Вы можете сказать о религиозных традициях тульского края?
4. Назовите основные факторы, влияющие на формирование историко-культурных центров.

5. Что входит в число основных принципов искусствоведческого анализа?

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-9

1. Назовите основные особенности природных условий и ресурсов Тульской области.
2. Как особенности природных условий и ресурсов могут повлиять на формирование гостиничного продукта?
3. Назовите основные положения кросс-культурного взаимодействия.
4. В чем заключаются основные преимущества мировых гостиничных цепей? Перечислите наиболее известные из них.
5. Представители каких мировых гостиничных цепей действуют на российском рынке?

...