

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Самарский государственный аграрный университет»**

Кафедра «Экономическая безопасность, учет и анализ»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой

 О.Ф. Пятова

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Индустрия гостеприимства**

43.03.02 Туризм

Агротуризм

бакалавр

Кинель 2023

**ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ИНДИКАТОРОВ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   |
|--|--|
| ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами | ИД-1/ПК-2. Проводит встречи, переговоры и презентации продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам<br>ИД-2/ПК-2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон |

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

*Для оценки ПК-2 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами*

1. Что представляет собой бизнес-центр отеля?

**Правильный ответ:** Это подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование.

2. Анализ проекта – это ...

**Правильный ответ:** документированная, всесторонняя и систематическая проверка проекта в целях оценки его возможности выполнять требования к качеству, выявлять проблемы и определять способы их решения

3. Индустрия гостеприимства — это сфера предпринимательства, предоставляющая ...

**Правильный ответ:** питание и жилье вместе с сопутствующими услугами

4. Подтверждение органом по сертификации соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и т.д. называется

**Правильный ответ:** обязательной сертификацией

5. Стандарт — это нормативный документ, содержащий ...

**Правильный ответ:** правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, доступный широкому кругу потребителей

6. Рынок гостиничных услуг – это ...

**Правильный ответ:** совокупность настоящих и потенциальных

потребителей индустрии гостеприимства

7. Стабильность услуги – это ...

**Правильный ответ:** свойство уже предоставленной услуги не может быть подвержено чрезмерным ухудшениям в процессе ее оказания.

8. Эффективность услуги – это ...

**Правильный ответ:** свойство услуги, заключающееся в том, что потребитель может легко и успешно пользоваться ею.

9. Информационное письмо – это ...

**Правильный ответ:** разновидность письма-извещения, своевременно информирующего заинтересованное лицо или предприятие о свершившемся факте.

10. Деловое письмо – это ...

**Правильный ответ:** документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которые могут быть юридическими и физическими лицами.

11. Возврат денежных средств предполагает ...

**Правильный ответ:** выплату клиенту гостиницы определенной суммы за неиспользованное им полностью или частично обслуживание либо за количество дней проживания, стоимость которого им была оплачена предварительно.

12. Франчайзинг – это метод ...

**Правильный ответ:** предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью

13. Вопросами приема, размещения, бронирования занимается

**Правильный ответ:** служба приема и размещения

14. Дерево решений представляет собой ...

**Правильный ответ:** графическую схему последовательности действий, направленных на решение проблемы, которая показывает цепочки всех возможных решений с указанием всех возможных вариантов исхода событий (последствий принятия решений) и их вероятности

15. Инфографика– это ...

**Правильный ответ:** способ визуализация данных или идей, целью которого является донесение сложной информации до аудитории быстрым и понятным образом.

#### **Критерии оценивания уровня сформированности компетенций**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если им даны правильные ответы более, чем на 90% вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 80-89% вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 70-79% вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы менее чем на 70% вопросов.