Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 29.09.2023 09:04:55
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело	
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом	
Год начала обучения	2023	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	__5___	__5___

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

1. Назначение: фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения запланированных в образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Гостиничный менеджмент» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

3. Разработчик Салпагарова Светлана Биляловна, доцент кафедры ТиГД, кандидат экономических наук, доцент

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. – зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Казначеева А.А. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Гарбузова Т.Г.– доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - управляющий бутик-отелем ООО «АМК Montis Club»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Гостиничный менеджмент».

«____»_____

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. **Описание критериев оценивания компетенции** на различных этапах их формирования

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ***Индикатор:*** *ИД-1 УК-6 Устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности*	Не способен устанавливать личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	С затруднениями устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	На достаточно хорошем уровне устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности	В совершенстве устанавливает личные и профессиональные цели в соответствии с уровнем своих ресурсов и приоритетов действий, для успешного развития в избранной сфере профессиональной деятельности
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ***Индикатор:*** *ИД-2 УК-6 Реализует и корректирует стратегию личностного и профессиональн*	Не способен реализовывать и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной	С затруднениями реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов	На достаточно хорошем уровне реализует и корректирует стратегию личностного и профессио	В совершенствереализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий,

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2D0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен с 19.08.2022 по 19.08.2023

ого развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	перспективы развития деятельности и требований рынка труда	карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	нального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
Компетенция: ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ***Индикатор:*** *ИД-2 ОПК-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания*	Не способен использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	С затруднениями и использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	На достаточно хорошем уровне использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	В совершенстве использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Компетенция: ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ***Индикатор:*** *ИД-1 ПК-1*	Не способен организовывать оценку и обеспечивает текущее и перспективное	С затруднениями и организует оценку и обеспечивает текущее и	На достаточно хорошем уровне организует оценку и обеспечивает	В совершенстве организует оценку и обеспечивает текущее и

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: [illegible]9AB8B952[illegible]0060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале	перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства в персонале
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ***Индикатор:*** *ИД-2 ПК-1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства*	Не способен осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	С затруднениями осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	В совершенстве осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
Результаты обучения по дисциплине (модулю): ***Индикатор:*** *ИД-3 ПК-1 Осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства*	Не способен осуществлять управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	С затруднениями осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	На достаточно хорошем уровне осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	В совершенстве осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0001[illegible]205E7[illegible]000043
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам

магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.		Сущность и содержание понятия «менеджмент»	УК-6
2.		Виды и функции менеджмента	УК-6
3.		Понятие и классификация методов менеджмента	УК-6
4.		Особенности их применения в сфере услуг	УК-6
5.		Понятие цели и задач гостиничного предприятия	УК-6
6.		Система целей и задач организации	УК-6
7.		Функциональная структура гостиничного предприятия	УК-6
8.		Понятие структуры управления, ее основные элементы	УК-6
9.		Организационные структуры управления гостиничного предприятий	УК-6
10.		Содержание, виды и принципы планирования	УК-6
11.		Процесс планирования и виды планов	УК-6
12.		Методы разработки планов	УК-6
13.		Способы планирования	УК-6
14.		Стратегическое планирование	УК-6
15.		Текущее планирование	УК-6
16.	с	Планы, регламентирующие текущую деятельность предприятия, называются: a) стратегическими b) оперативными c) тактическими	УК-6
17.	a	Человек, профессионально осуществляющий организационно-управленческую деятельность, – это: a) менеджер b) собственник c) инвестор	УК-6
18.	a	Совокупность приемов какой-либо работы, деятельности, поведения – это: a) стиль управления	УК-6

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		b) принципы управления c) функции управления	
19.	b	Этап определения целей организации, выработка сценариев возможных ситуаций в будущем – это: a) контроль b) прогнозирование c) планирование	УК-6
20.	c	Изменение в поведении получателя вследствие передачи сообщения называется: a) принципом управления b) функцией управления c) эффектом коммуникации	УК-6
21.		Организационная структура управления службы номерного фонда: функции, состав, подчиненность.	ОПК-2
22.		Организационная структура хозяйственной службы отеля: функции, состав, подчиненность.	ОПК-2
23.		Организационная структура административной службы отеля: функции, состав, подчиненность.	ОПК-2
24.		Организационная структура службы организации питания отеля: функции, состав, подчиненность.	ОПК-2
25.		Организационная структура коммерческой службы отеля: функции, состав, подчиненность.	ОПК-2
26.		Организационная структура инженерно-технической службы отеля: функции, состав, подчиненность.	ОПК-2
27.		Организационная структура службы приема и размещения отеля: функции, состав, подчиненность.	ОПК-2
28.		Организационная структура отдела бронирования: функции, состав, подчиненность.	ОПК-2
29.		Содержание работы руководителя.	ОПК-2
30.		Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.	ОПК-2
31.		Характеристика «одномерных» стилей управления	ОПК-2

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

32.		«Многомерные» стили управления и управленческая решетка	ОПК-2
33.		Смысл понятия «мотивация».	ОПК-2
34.		Потребность, вознаграждение и их виды.	ОПК-2
35.		Первоначальные концепции мотивации	ОПК-2
36.	a	Теории мотивации А.Маслоу, Д.МакКлелланда и Херберга являются: a) содержательными b) бюрократическими c) процессуальными	ОПК-2
37.	c	Управленческая теория, описывающая две модели поведения руководителя, условно обозначенные символами «X» и «Y», известна как: a) модель Ф.Герцберга b) модель А.Маслоу c) модель Д. МакГрегора	ОПК-2
38.	c	Общая цель предприятия, выражающая причину его существования, – это: a) стратегия b) план c) миссия	ОПК-2
39.	b	Система, имеющая жесткие фиксированные границы, действия которой относительно независимы от окружающей среды, называется: a) открытой b) закрытой c) независимой	ОПК-2
40.	a	К среднему уровню управления относится: a) начальник отдела b) администратор c) директор предприятия	ОПК-2
41.		Понятие управленческого решения и его особенности.	ПК-1

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

42.		Подходы к принятию решения.	ПК-1
43.		Классификация управленческих решений	ПК-1
44.		Процесс и методы принятия решений	ПК-1
45.		Внешняя среда гостиничного предприятия	ПК-1
46.		Внутренняя среда гостиничного предприятия	ПК-1
47.		Модель современного руководителя гостиничным предприятием	ПК-1
48.		Система мотивации труда гостиничного предприятия.	ПК-1
49.		Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях гостеприимства	ПК-1
50.		Менеджмент качества в гостиницах.	ПК-1
51.		Использование инструментов контроля качества для анализа процесса обслуживания в гостинице	ПК-1
52.		Система франчайзинга в гостиничном секторе	ПК-1
53.		Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства	ПК-1
54.		Возможности использования системы TQM в сфере услуг	ПК-1
55.		Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания	ПК-1
56.	b	Совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях между собой и образующих определенную целостность, единство, – это: a) иерархия b) система c) подсистема	ПК-1
57.	c	Главная цель менеджмента – это: a) контроль за выполнением плана b) планирование деятельности подразделений c) повышение результативности и эффективности работы предприятия	ПК-1
58.	b	Анализ, заключающийся в сопоставлении факторов внешней среды с профилем предприятия для определения сильных и слабых ее сторон, возможностей и угроз бизнесу, называется: a) PEST- анализ	ПК-1

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		b) SWOT-анализ c) матрица БКГ	
59.	a	Распространение хозяйственной деятельности на новые сферы – это: a) диверсификация b) централизация c) децентрализация	ПК-1
60.	b	Факторы, которые не оказывают прямого немедленного воздействия на деятельность организации, но тем не менее влияют на нее, являются факторами среды: a) прямого воздействия b) косвенного воздействия c) макросреда	ПК-1

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной формы обучения.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023