

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 25.08.2023 15:46:06  
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  
«28» марта 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по  
дисциплине **«Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном  
бизнесе»**

Направление подготовки  
Направленность (профиль)  
Форма обучения  
Год начала обучения  
Реализуется в 6 семестре

43.03.03 Гостиничное дело  
Гостиничная деятельность  
очная  
2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

## Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.
2. ФОС является приложением к программе дисциплины Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
3. Разработчик Меняйлов Александр Александрович, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат исторических наук
4. Проведена экспертиза ФОС.  
Члены экспертной группы:

Председатель:

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

Члены комиссии:

Рыкун Г.Н. – доктор исторических наук, профессор кафедры туризма и гостиничного дела

Гарбузова Т.Г. – кандидат педагогических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Черных Яна Валентиновна – директор ООО «Дискавери-КМВ»

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 «Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе».

28.03.2022

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

|                                                   |                                        |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН<br/>ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b> |                                        |
| Сертификат:                                       | 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 |
| Владелец:                                         | Шебзухова Татьяна Александровна        |
| Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022          |                                        |

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

| Код оцениваемой компетенции, индикатора (ов) | Этап формирования компетенции (№ темы) | Средства и технологии оценки | Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный) | Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств) | Наименование оценочного средства              |
|----------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| УК-3 ИД-1<br>ОПК-4 ИД-3<br>ПК-4 ИД-2         | 1-8                                    | Собеседование                | Текущий                                          | Устный                                                                     | Вопросы для собеседования                     |
|                                              | 1-8                                    | Собеседование                | Текущий                                          | Устный                                                                     | Перечень дискуссионных тем для круглого стола |

## 2. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Уровни сформированности компетенции(ий), индикатора (ов)                                                                                                                                                                                                       | Дескрипторы                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                               |                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                | Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно)<br>2 балла                       | Минимальный уровень (удовлетворительно)<br>3 балла                                                                                                           | Средний уровень (хорошо)<br>4 балла                                                                                                           | Высокий уровень (отлично)<br>5 баллов                                                 |
| <b>Компетенция: УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>                                                                                                                                                   |                                                                                         |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                               |                                                                                       |
| <b>Результаты обучения по дисциплине (модулю):</b><br><b>Индикатор:</b><br>УК-3 ИД-1 Способен реализовывать свою роль в команде, организовать межличностное и групповое взаимодействие, эффективную коммуникацию в команде используя методы командообразования | Не способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. | С трудом осуществляет способен реализовывать свою роль в команде, организовать межличностное и групповое взаимодействие, эффективную коммуникацию в команде. | На достаточно хорошем уровне использует методы командообразования, командного взаимодействия на основе знаний менеджмента, психологии, права. | На высоком профессиональном уровне осуществляет деятельность гостиничного предприятия |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                  |                                                                                                                               |                                                                                     |                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| менеджмента,<br>психологии, права.                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                  |                                                                                                                               |                                                                                     |                                                                                             |
| <b>Компетенция: ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</b>                                |                                                                                                                                                  |                                                                                                                               |                                                                                     |                                                                                             |
| Результаты обучения по дисциплине (модулю):<br><b>Индикатор:</b><br>ОПК-4 ИД-3<br>Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет | Не способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания | С трудом осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет | На достаточно хорошем уровне применяет методы маркетинга в гостиничной деятельности | На высоком профессиональном уровне осуществляет продвижение и продажу гостиничного продукта |
| <b>Компетенция: ПК-4 Способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта</b>                                                                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                                                                               |                                                                                     |                                                                                             |
| Результаты обучения по дисциплине (модулю):<br><b>Индикатор:</b><br>ПК-4 ИД-2<br>Организует продвижение услуг организаций индустрии гостеприимства                                                     | Не способен осуществлять продвижение и продажу гостиничного продукта                                                                             | С трудом организует продвижение услуг организаций индустрии гостеприимства                                                    | На достаточно хорошем уровне организует маркетинг гостиничной индустрии             | На высоком профессиональном уровне осуществляет продвижение и продажу гостиничного продукта |

### Описание шкалы оценивания

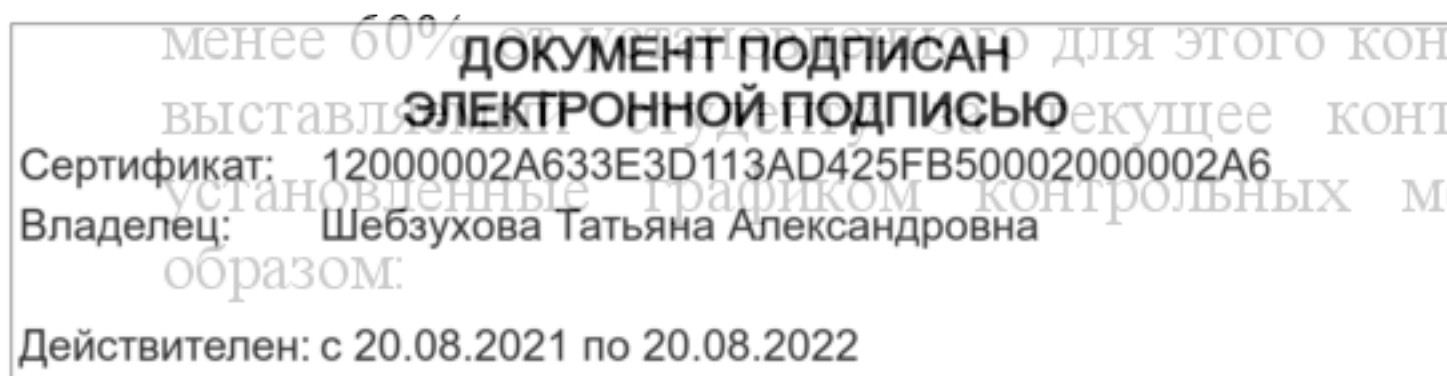
В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

### Текущий контроль

#### Рейтинговая оценка знаний студента

| № п/п     | Вид деятельности студентов    | Сроки выполнения | Количество баллов |
|-----------|-------------------------------|------------------|-------------------|
| 6 семестр |                               |                  |                   |
| 1         | Защита практических работ 1-3 | 4 неделя         | 15                |
| 2         | Защита практических работ 4-6 | 8 неделя         | 15                |
| 3         | Защита практических работ 7-8 | 12 неделя        | 25                |
|           | Итого за 6 семестр            |                  | 55                |
|           | Итого:                        |                  | 55                |

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от максимального балла. Рейтинговый балл, выставленный за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные сроки, определяется следующим образом:



| <i>Уровень выполнения контрольного задания</i> | <i>Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)</i> |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <i>Отличный</i>                                | <i>100</i>                                                                  |
| <i>Хороший</i>                                 | <i>80</i>                                                                   |
| <i>Удовлетворительный</i>                      | <i>60</i>                                                                   |
| <i>Неудовлетворительный</i>                    | <i>0</i>                                                                    |

### **Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация в форме **зачета с оценкой**

Процедура зачета с оценкой как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ( $S_{зач}$ ) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

| <b>Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре (<math>R_{сем}</math>)</b> | <b>Количество баллов за зачет (<math>S_{зач}</math>)</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| $50 \leq R_{сем} \leq 60$                                                                     | <b>40</b>                                                |
| $39 \leq R_{сем} < 50$                                                                        | <b>35</b>                                                |
| $33 \leq R_{сем} < 39$                                                                        | <b>27</b>                                                |
| $R_{сем} < 33$                                                                                | <b>0</b>                                                 |

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

### 3. Типовые контрольные задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций

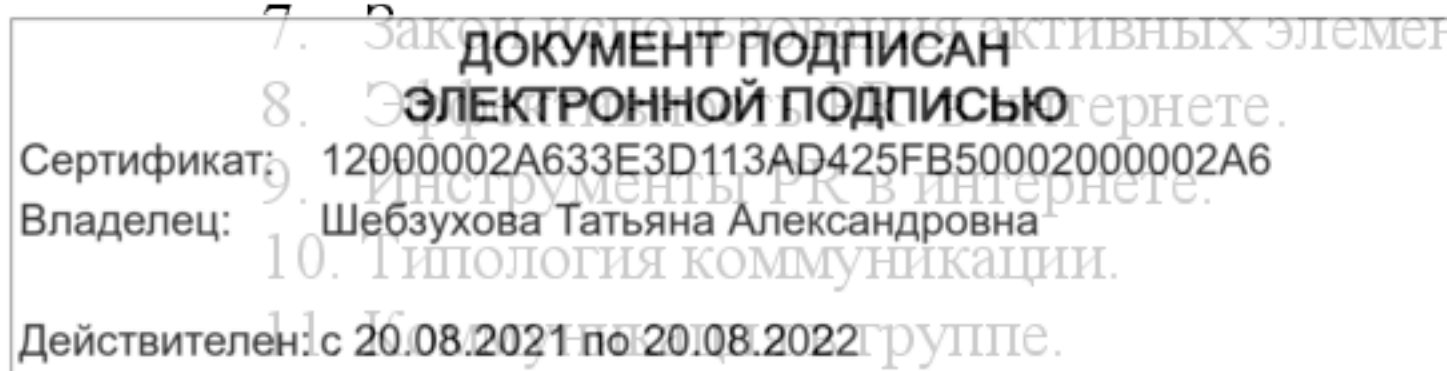
#### Вопросы для собеседования

##### Базовый уровень

1. Определение Public Relations.
2. Динамика развития Public Relations в мировом масштабе.
3. Основные цели PR деятельности.
4. Основные задачи и пути решения PR деятельности.
5. Стратегическое мышление.
6. Понятие «стратегическое планирование».
7. Пресс-конференция и брифинг.
8. Брифинг для СМИ.
9. Социально-экономические особенности формирования публичных отношений в сфере бизнеса.
10. Интерактивный PR.
11. Три «кита» PR в интернете.
12. Схема структуры целевой коммуникации.
13. Простая схема структуры коммуникации.
14. Подготовка сотрудников внутрифирменных подразделений по связям с общественностью.
15. Навыки устной речи и приемы ораторского искусства в сфере общественности.
16. Понятие «реляция».
17. Кодирование и декодирование в коммуникативных системах.
18. Проблема влияния СМИ на массовую аудиторию.
19. Возможности СМИ.
20. Линии поведения партнеров.
21. Итоги переговоров.
22. Понятие «кризисная ситуация».
23. Пример кризисной ситуации.
24. Цели влияния.
25. Цели программно-целевого планирования.
26. Оценка эффективности PR-кампании.
27. Типология программ в связях с общественностью.
28. Цели PR-кампании.
29. Виды планов PR-кампании.

##### Повышенный уровень

1. Особенности Public Relations.
2. Завоевание доверия потребителей как цель PR.
3. Пять этапов стратегического планирования.
4. Принципы реализации плана PR-активности.
5. Правила проведения пресс-конференций и брифингов.
6. Презентация.
7. Закон инициативы в формировании активных элементов основных фондов.



12. Профессиональное поведения и этика во взаимоотношениях друг с другом, а также с представителями различных категорий общественности и работниками СМИ.
13. Получатель информации.
14. СМИ в жизни современного общества.
15. Ведение переговоров.
16. Процесс проведения переговоров.
17. Аспекты кризисной ситуации.
18. Целевой подход.
19. Методы социологических исследований в маркетинге и PR.
20. Разработка стратегии и тактики.
21. Оценка эффективности PR-кампании.
22. Основы письменной PR-коммуникации.

## 1. 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.

## 2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

| Уровень выполнения контрольного задания | Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Отличный                                | 100                                                                  |
| Хороший                                 | 80                                                                   |
| Достаточный                             | 60                                                                   |
| Неудовлетворительный                    | 0                                                                    |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций УК-3 И-1 Способен реализовывать свою роль в команде, организовать межличностное и групповое взаимодействие, эффективную коммуникацию в команде используя методы командообразования, командного взаимодействия на основе знаний менеджмента, психологии, права; ОПК-4 И-3 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет; ПК-4 И-2 Организует продвижение услуг организаций индустрии гостеприимства.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

#### Оценочный лист

| №  | Ф.И.О. | Уровень владения материалом | Правильность речи | Логичность | Полнота ответа | Оценка |
|----|--------|-----------------------------|-------------------|------------|----------------|--------|
| 1. |        |                             |                   |            |                |        |
|    |        |                             |                   |            |                |        |

#### Перечень дискуссионных тем для круглого стола по дисциплине «Технологии Public Relations в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе»

##### Базовый уровень

1. PR и родственные понятия.
2. Анализ определения PR.
3. Кодирование и декодирование в коммуникативных системах.
4. Документная коммуникация.
5. Планирование работы по PR.
6. Долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное планирование.
7. Цели PR-кампании.
8. Виды планов PR-кампании.

##### Повышенный уровень

1. Задачи и цели PR
2. Стратегический подход к управлению PR.
3. Функциональные свойства документов.
4. Прикладные функции естественных и искусственных каналов.
5. Виды программ в связях с общественностью.
6. Оценка эффективности PR-кампании.
7. Основы письменной PR-коммуникации.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

#### Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоенно 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.

## 2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

| Уровень выполнения контрольного задания | Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Отличный                                | 100                                                                  |
| Хороший                                 | 80                                                                   |
| Удовлетворительный                      | 60                                                                   |
| Неудовлетворительный                    | 0                                                                    |

## 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций УК-3 И-1 Способен реализовывать свою роль в команде, организовать межличностное и групповое взаимодействие, эффективную коммуникацию в команде используя методы командообразования, командного взаимодействия на основе знаний менеджмента, психологии, права; ОПК-4 И-3 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет; ПК-4 И-2 Организует продвижение услуг организаций индустрии гостеприимства.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов, демонстрировать понимание сути излагаемого.

Предоставляется право пользования подготовленными материалами.

Документ подписан ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

При проведении круглого стола оцениваются умение вести беседу, уровень владения

материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

**Оценочный лист**

| №  | Ф.И.О. | Уровень владения материалом | Правильность речи | Логичность | Полнота ответа | Оценка |
|----|--------|-----------------------------|-------------------|------------|----------------|--------|
| 1. |        |                             |                   |            |                |        |
|    |        |                             |                   |            |                |        |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022