

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 15:46:16
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
Гостиничный менеджмент

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 5 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: Фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения запланированных в образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Гостиничный менеджмент»

3. Разработчик (и) _____ С.Б. Салпагарова, доцент кафедры ТиГД

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 В.С. Козлов, начальник службы приема и размещения ООО «ПСКК «Машук Аква-Терм»

Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Гостиничный менеджмент» соответствует рабочей программе дисциплины для студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и может применяться в учебном процессе.

28.03.2022

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

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) (в соответствии с рабочей программой дисциплины)	Средства и технологии оценки	Вид аттестация (текущий/промежуточный)	Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств)	Наименование оценочного средства
УК-6 (ИД-2) ОПК-2 (ИД-2) ПК-1	1-18	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для собеседования
	1-18	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы к экзамену

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) 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-2 УК-6 реализует и корректирует стратегию личностного и профессионального развития, с учетом условий, средств, личностных возможностей	Не способен к осуществлению тенденций развития систем управления гостиничным предприятием; производственно-технологической деятельности функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения	С затруднениями проводит осуществлению тенденций развития систем управления гостиничным предприятием; производственно-технологической деятельности функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения	На достаточно хорошем уровне знает основные понятия и определения дисциплины, классификации ИС; - тенденции развития систем управления гостиничным предприятием; - особенности производственно-технологическ	В совершенстве владеет основными понятиями и определения дисциплины, классификации ИС; - тенденции развития систем управления гостиничным предприятием; - особенности производствен
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шибзухова Татьяна Александровна перспективы Действителен с: 20.08.2021 по 20.08.2022				

деятельности и требований рынка труда;			ой деятельности функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения	но-технологической деятельности функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения
--	--	--	---	---

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-2 ОПК-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	принципы работы в коллективе; - особенности организации работы исполнителей, обоснования и принятия управленческих решений в процессе управления деятельностью гостиничного предприятия; - основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности	принципы работы в коллективе; - особенности организации работы исполнителей, обоснования и принятия управленческих решений в процессе управления деятельностью гостиничного предприятия; - основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности	принципы работы в коллективе; - особенности организации работы исполнителей, обоснования и принятия управленческих решений в процессе управления деятельностью гостиничного предприятия; - основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности	принципы работы в коллективе; - особенности организации работы исполнителей, обоснования и принятия управленческих решений в процессе управления деятельностью гостиничного предприятия; - основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности
---	--	--	--	--

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-1 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов	владеет навыками применения современных технологий предоставления гостиничного продукта; - способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами;	владеет навыками применения современных технологий предоставления гостиничного продукта; - способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами; - владеет навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и	владеет навыками применения современных технологий предоставления гостиничного продукта; - способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами; - владеет навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и	владеет навыками применения современных технологий предоставления гостиничного продукта; - способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами; - владеет навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и
---	--	---	---	---

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

И-2 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	ПК-1	коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; - владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.	межличностны х коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; - владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.	коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; - владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.
ИД-3 Осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	ПК-1	коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; - владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.	межличностны х коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; - владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.	коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; - владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.

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
5 семестр			
1	Защита практических работ 1-6	6 неделя	15
2	Защита практических работ 7-12	12 неделя	20
3	Защита практических работ 13-16	17 неделя	20
	Итого за 5 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 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		Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН		
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		100
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6		80
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна		60
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		

Неудовлетворительный	0
----------------------	---

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе*

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

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

Вопросы для собеседования

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент». Виды и функции менеджмента.
2. Понятие и классификация методов менеджмента. Особенности их применения в сфере услуг.
3. Понятие цели и задач гостиничного предприятия. Система целей и задач организации.
4. Функциональная структура гостиничного предприятия.
5. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления гостиничного предприятия.
6. Организационные структуры управления гостиничного предприятий.
7. Организационная структура управления службы номерного фонда: функции, состав, подчиненность.
8. Организационная структура хозяйственной службы отеля: функции, состав, подчиненность.
9. Организационная структура административной службы отеля: функции, состав, подчиненность.
10. Организационная структура службы организации питания отеля: функции, состав, подчиненность.

11. Организационная структура коммерческой службы отеля: функции, состав, подчиненность.
12. Организационная структура инженерно-технической службы отеля: функции, состав, подчиненность.

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

13. Организационная структура службы приема и размещения отеля: функции, состав, подчиненность.
14. Организационная структура отдела бронирования: функции, состав, подчиненность.
15. Содержание, виды и принципы планирования. Процесс планирования и виды планов. Методы разработки планов.
16. Способы планирования. Стратегическое планирование. Текущее планирование.
17. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.
18. Внешняя среда гостиничного предприятия.
19. Внутренняя среда гостиничного предприятия.
20. Модель современного руководителя гостиничным предприятием.

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)
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН		
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		100
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6		80
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна		60
Удовлетворительный		
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		

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 теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации 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.						

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Вопросы к экзамену

1. Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.
2. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
3. Характеристика «одномерных» стилей управления.
4. «Многомерные» стили управления и управленческая решетка.
5. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.
6. Система мотивации труда гостиничного предприятия.
7. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях гостеприимства.
8. Стратегические и тактические планы в системе гостиничного менеджмента. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ.
9. Менеджмент качества в гостиницах. Использование инструментов контроля качества для анализа процесса обслуживания в гостинице
10. Система франчайзинга в гостиничном секторе.
11. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
12. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
13. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.
14. Методы ценообразования в индустрии гостеприимства.
15. Использование компьютерных/информационных технологий в финансовом менеджменте гостиничных/ресторанных предприятий.
16. Основы инвестиционного менеджмента в индустрии гостеприимства
17. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
18. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом, их целесообразность применения
19. Межкультурный менеджмент в индустрии гостеприимства
20. Квалификационные требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма в международных гостиничных цепях.
21. Особенности организации управления малым отелем.
22. Качество обслуживания: совершенствование на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
23. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
24. Особенности кадровой политики на предприятиях индустрии гостеприимства
25. Гостиничные цепи: понятие, классификация, специфика управления.

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 по максимуму; анализирует полученные результаты; выполняет задания.

Сертификат № 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

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

Процедура проведения **экзамена** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенций. В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины, сущности рекламной деятельности в гостиничном бизнесе. Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками разработки рекламных кампаний, умение дать анализ рекламной деятельности, основываясь на требованиях, предъявляемых к рекламе в сфере туризма. Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022