

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 15:49:49
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 **«Организация гостиничной деятельности»**

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 4 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 «Организация гостиничной деятельности». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информацию 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 «Организация гостиничной деятельности» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Разработчик: Казначеева Алена Александровна, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат педагогических наук, доцент

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:

Козлов Виктор Сергеевич - начальник службы приема и размещения ПСКК ООО «Машук Аква-Терм»

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 «Организация гостиничной деятельности».

28 марта 2022 г.

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

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
ПК-2 (ИД-1 ПК-2)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16	Собеседовани е	Текущий	Устный	Вопросы для собеседования
ПК-2 (ИД-1 ПК-2)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16	Представлени е доклада	Текущий	Устный	Тематика рефератов, докладов
ПК-2 (ИД-1 ПК-2)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16	Собеседовани е	Промежуточный	Устный	Вопросы к экзамену

1. 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: ПК-2. Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-2 Организует процесс деятельности гостиничного предприятия	Не способен к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; не владеет техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества;	С затруднениями реализует свою роль в коллективе, слабо применяет разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия;	На достаточно хорошем уровне знает основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса; основы развития гостиничного дела ; правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; технологию предоставления гостиничных услуг;	В совершенстве владеет навыками навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; - методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022				

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
4 семестр			
1	Защита практических работ 1-5	6 неделя	15
2	Защита практических работ 6-11	12 неделя	20
3	Защита практических работ 12-16	17 неделя	20
	Итого за 4 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 задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
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: ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6	Рейтинговый балл по дисциплине
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Оценку по 5-балльной системе
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	Оценка по 5-балльной системе

88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Промежуточная аттестация в форме курсовой работы (проекта)

Максимальная сумма баллов по курсовой работе (проекту) устанавливается в 100 баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

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

2. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену (4 семестр)

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Первые упоминания о гостиничном деле (Древний Египет)
2. История гостеприимства Древней Греции
3. Становление гостиничного дела в России
4. Возникновение и развитие гостиниц и постоялых дворов
5. Четыре этапа развития гостиничного дела
6. Развитие гостиничного хозяйства в XIX – XX веках
7. Развитие гостиничного дела от средних веков до XIX века
8. Гостиничное дело в провинции
9. Основные модели организации гостиничного дела
10. Организация гостиничного дела в Римской империи.
11. Отельный бизнес в России конца XIX начала XX века
12. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции
13. Развитие гостиничного бизнеса в послевоенные годы
14. Признаки, характеризующие гостиницы
15. Типы современных гостиниц
16. Караван-сарай и его устройство
17. Гостиницы делового назначения
18. Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха
19. Понятие «гостиничная услуга».
20. Виды и свойства гостиничных услуг.

...

Уметь,
Владеть

1. Организация работы службы приема и размещения
2. Организация работы службы бронирования
3. Порядок регистрации и размещения гостей
4. Организация работы службы обслуживания номеров
5. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда
6. Служба питания. Отдел закупок
7. Организация работы службы безопасности отеля
8. Организация работы инженерно – технической службы
9. Вспомогательно – оперативная служба гостиничного комплекса и ее

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа
12. Выработка фирменного стиля гостиницы

13. Интерьер гостиничного предприятия
14. Внешнее обустройство гостиниц, экстерьер
15. Технические особенности оснащения номеров
16. Компьютеризация в индустрии гостеприимства
17. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом
18. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
19. Внешний вид работника гостиницы
20. Тенденции развития мирового гостиничного комплекса
21. Особенности функционирования гостиничного комплекса в России
22. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России
23. Методы продвижения гостиничных услуг
24. Состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства региона КМВ
25. Операционный процесс обслуживания в гостинице
26. Порядок оформления проживания
27. Права потребителей
28. Работа с претензиями потребителей
29. Внутренние стандарты обслуживания гостиничного предприятия
30. Корпоративная культура гостиничного предприятия.
31. Конрад Хилтон и его вклад в развитие индустрии гостеприимства
32. Технология разработки гостиничного продукта
33. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
34. Системы классификации гостиниц
35. Система сертификации гостиниц в России
36. Административная служба и ее основные функции
37. Особенности функционирования «замковых» отелей
38. Конгресс-отели и их влияние на развитие индустрии гостеприимства
39. Элсворт Статлер и его преобразования в сфере гостиничного бизнеса
40. Методы предотвращения хищений в гостинице

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент показал глубокое, прочное и аргументированное знание программного учебного материала дисциплины, при этом поставленные вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, в полном исчерпывающем объеме; умеет правильно формулировать и владеет основными категориями, понятиями и терминами по материалам дисциплины, не допускает при ответе ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется студенту в случае, когда студент в основном знает программный учебный материал дисциплины, поставленные учебные вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, но допускает незначительные неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за: наличие поверхностных знаний, неустойчивых умений в области профессиональной деятельности; дает неполные ответы на поставленные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент допускает грубые ошибки при ответе на вопросы для собеседования, знает их на недостаточно высоком уровне.

2. Система оценивания
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

текущий контроль устанавливается равным
 считается сданным, если студент получил за него
 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 ответы на вопросы, собеседование по ним.

Предлагаемые студенту вопросы позволяют проверить уровни сформированности компетенции ПК-2. Задания повышенного уровня требуют обращения к дополнительным материалам по теме.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо заранее освоить основные категории тем, ознакомиться с предложенной для изучения литературой и интернет-источниками.

При подготовке к ответу студенту можно пользоваться конспектом.

При ответе на вопросы, оцениваются:

точность, полнота, системность, логичность и аргументированность решения; знание текстов; свободное владение материалом.

Оценочный лист студента (ки) _____ Ф.И.О., № гр. Оценка складывается как среднее арифметическое из пяти оценок: правильность ответа; умение приводить различные точки зрения на анализируемую проблему; умение приводить примеры; умение отвечать на дополнительные вопросы; владение навыками анализа текстов					
Оценка правильности ответа	Оценка умения приводить различные точки зрения на анализируемую проблему	Оценка умения приводить примеры	Оценка умения отвечать на дополнительные вопросы	Оценка владения навыками анализа текстов по дисциплине	Итоговая оценка

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

1. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в России.
2. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в будущем.
3. Стратегия и тактика привлечения и удержания клиентов.
4. Революционные тенденции в индустрии гостеприимства и последствия пандемии.
5. Стратегия и тактика привлечения и удержания клиентов.
6. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в будущем.

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

7. Управление деятельностью предприятий гостиничного бизнеса на основе франчайзинга.
8. Философия отелей нового поколения.
9. Повышение эффективности деятельности гостиниц на основе использования особенностей организации бизнес-коммуникации в гостиничном комплексе.
10. Повышение доходности гостиничного предприятия.
11. Роль высоких технологий в гостиничном бизнесе.
12. Развитие франчайзинга в малом гостиничном бизнесе.
13. Прогноз развития сферы Ногеса на ближайшие несколько лет.
14. Тренды отельного маркетинга 2022 года (ЗОЖ в отеле как тренд велнес-индустрии)
15. Инновационный подход к оснащению номеров, зонирования общественной части гостиницы.
16. Пути создания позитивного имиджа гостиницы.
17. Развитие гостиничного бизнеса в рамках общегородской политики; участие в бизнес-ассоциациях и союзах как инструмент влияния на развитие рыночной среды.

1. Критерии оценивания компетенций

Критерии оценки работы студента:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

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
Достаточно	60
Неудовлетворительно	0

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя защиту выполненного группового или индивидуального проекта.

Предлагаемые студенту темы групповых и (или индивидуальных) творческих заданий (проектов) позволяют проверить уровни сформированности компетенции ПК-2.

Требования к написанию доклада

Написание 1 доклада является обязательным условием выполнения плана СРС по данной теме.

Тема доклада может быть выбрана студентом из предложенных в пособии тем, либо определена самостоятельно, исходя из интересов студента (в рамках изучаемой дисциплины). Выбранную тему необходимо согласовать с преподавателем.

Доклад должен быть написан научным языком.

Объем доклада должен составлять 20-25 стр.

Структура доклада:

- Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.
- Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.
- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса
- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.
- Приложение (при необходимости).

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.

Порядок защиты доклада:

На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать выполненную работу, используя материал по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации. Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению, необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте

На документе подписан
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Оценочный лист студента (ки)_____Ф.И.О., № гр. Оценка складывается как среднее арифметическое из пяти оценок: соблюдение требований к оформлению доклада, содержательность, презентабельность, свободное владение материалом, ответы на вопросы аудитории					
Соблюдение требований к оформлению доклада	Содержательность	Презентабельность	Свободное владение материалом	Ответы на вопросы аудитории	Итоговая оценка