

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 15:46:42
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
Европейский опыт развития гостиничного дела

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

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
заочная
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 «Европейский опыт развития гостиничного дела». 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 «Европейский опыт развития гостиничного дела» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
3. Разработчик Рыкун Г.Н.– доктор исторических наук, профессор кафедры туризма и гостиничного дела
4. Проведена экспертиза ФОС.
Члены экспертной группы:

Председатель:

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

Члены комиссии:

Салпагарова С.Б.– кандидат экономических наук, доцент 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 «Европейский опыт развития гостиничного дела».

«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

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
ПК-13 (И-1, И-2)	1-4	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для собеседования
	1-4	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы к экзамену

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

Уровни сформированности и 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-13. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: И-1 ПК-13 Организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства	Не знает и не умеет - современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам; - методы контроля за выполнением	Частично знает и умеет - современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам; - методы контроля за выполнением	Хорошо знает и умеет - современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам; - методы контроля за выполнением	В совершенстве знает и умеет - современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего

И-2
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

организаций сферы гостеприимства	деятельности по международным стандартам; - способы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения по международным стандартам. - самостоятельно находить различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международными требованиями; - использовать различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международными требованиями; - анализировать международные профессиональные стандарты обслуживания. - проектированием гостиничной деятельности на основе анализа зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; -	инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам; - способы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения по международным стандартам. - самостоятельно находить различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международными требованиями; - использовать различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международными требованиями; - анализировать международные профессиональные стандарты обслуживания. - проектирование м гостиничной деятельности на	должностных инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам; - способы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения по международным стандартам. - самостоятельно находить различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международными требованиями; - использовать различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международными требованиями; - анализировать международные профессиональные стандарты обслуживания. - проектирование м гостиничной деятельности на основе анализа зарубежного и отечественного опыта	ющего международным стандартам; - методы контроля за выполнением технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности и по международным стандартам; - способы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения по международным стандартам. - самостоятельно находить различные источники информации для осуществления организационной деятельности
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022				

	конкурентной среды гостиниц и иных средств размещения; - навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международными требованиями, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	деятельности; - способностью формирования гостиничного продукта на основе изучения и анализа конкурентной среды гостиниц и иных средств размещения; - навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международным и требованиями, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	гостиничной деятельности; - способностью формирования гостиничного продукта на основе изучения и анализа конкурентной среды гостиниц и иных средств размещения; - навыками по разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с международным и требованиями, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	и и формирования гостиничного продукта в соответствии с международными требованиями; - использовать различные источники информации для осуществления организационной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с международными требованиями; - анализировать международные профессиональные стандарты обслуживания. - проектированием гостиничной деятельности на основе анализа зарубежного и отечественн
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022				

		выполнения	баллов
6 семестр			
1	Защита практических работ 1	1 неделя	15
2	Защита практических работ 2-3	2 неделя	20
3	Защита практических работ 4	3 неделя	20
	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 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:

<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 **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*

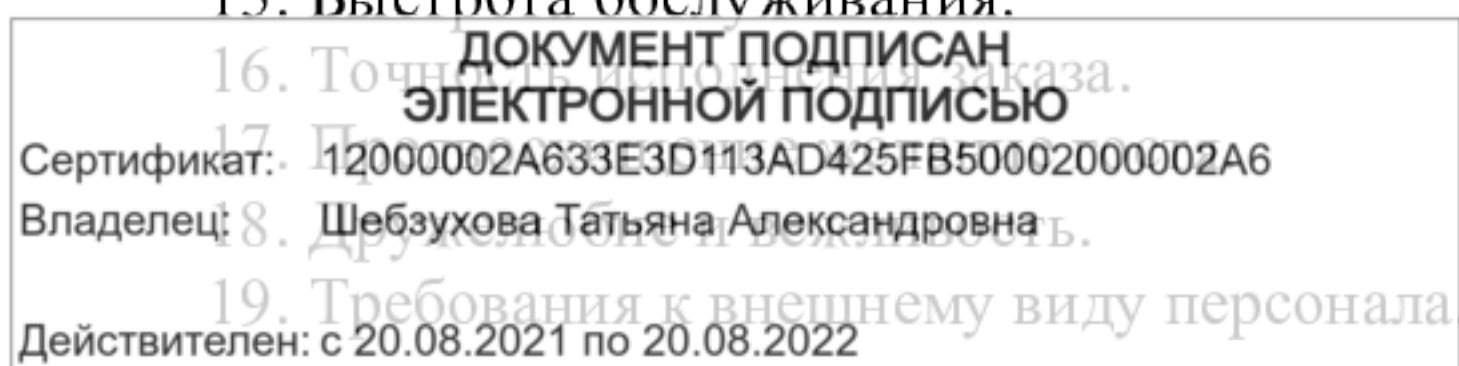
Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Базовый уровень

1. Появление первых прообразов гостиниц.
2. Бурное развитие гостиничного хозяйства в Европе в XVIII-XIX вв.
3. Развитие гостиничного хозяйства в XX в.
4. Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства в Европе.
5. Типы гостиничных предприятий по расположению.
6. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.
7. Специализированные, смешанные и прочие виды средств размещения.
8. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.
9. Гостиничные цепи.
10. Особенности национальных стандартов при классификации гостиниц.
11. Европейская система классификации гостиниц (система звезд).
12. Система классификации гостиниц Великобритании (система корон или ключей).
13. Система классификации гостиниц в Греции (система букв).
14. Система классификации гостиниц характерная для Италии и Испании (система категорий).
15. Типы организации гостиничного хозяйства в зарубежных странах.
16. Принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.
17. Функционально-технологическая структура гостиничного предприятия.
- «Американский» и «европейский» стили организации гостиничного предприятия.
18. Организационные структуры европейских гостиниц, входящих в цепь.
19. Состав помещений и технико-экономические показатели современных зарубежных отелей средней вместимости.
20. Структура номерного фонда, типы и планы жилых номеров гостиниц.
21. Характеристика работы основных внешних и внутренних служб современного отеля.
22. Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом.

Повышенный уровень

1. Классификация гостиниц по вместимости, количеству номеров и количеству мест, предназначенных для проживания.
2. Классификация гостиниц по уровню, ассортименту и стоимости услуг.
3. Классификация гостиниц по обеспечению питанием.
4. Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей.
5. Классификация гостиниц по уровню цен на номера.
6. Классификация гостиниц по форме собственности.
7. Категорийность номеров.
8. Классификация номеров по числу мест.
9. Классификация номеров по количеству комнат.
10. Классификация номеров по назначению.
11. Классификация номеров по размеру и составу.
12. Классификация номеров по расположению номера.
13. Классификация видов питания в отелях и гостиницах.
14. Классификация размещения в отелях и гостиницах.
15. Быстрота обслуживания.



20. Стандарты поведения и общения персонала с клиентами гостиницы.
21. Основные правила ведения телефонных переговоров.
22. Обучение персонала стандартам обслуживания.
23. Методы контроля за выполнением стандартов.

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

Рейтинговый балл не предусмотрен.

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 ПК-13. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы 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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ				Оценочный лист			
Сертификат:	№	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6	Правильность	Логичность	Полнота	Оценка	
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна	материалом	речи		ответа		
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022							

1.						

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Вопросы к экзамену

Базовый уровень

1. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.
2. Организация работы по улучшению системы качества в гостиничных компаниях.
3. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.
4. История возникновения профессиональных ассоциаций в Европе.
5. Ассоциации, развивающиеся на рынке гостиничных услуг.
6. Национальные ассоциации стран Европы.
7. ХОРТЕК (конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов).
8. "The Leading Hotels of the World" (1927 г.).
9. МГА (международная гостиничная ассоциация).
10. Международная федерация кемпингов и караванингов (ФИКК).
11. Специализированные международные, межправительственные и неправительственные организации в гостиничной индустрии.
12. Сотрудничество информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела.
13. Структура, руководящие и административные органы международных организаций.
14. Региональные и субрегиональные организации по оптимизации юридических норм и правил, способствующих развитию гостиничной индустрии, управлению, обслуживанию и профессиональной подготовке персонала гостиниц.
15. Международные документы: «Международная гостиничная конвенция о заключении контрактов между владельцами гостиниц и турагентами».
16. Виды гостиничных контрактов.
17. «Международные гостиничные правила».
18. Техничко-экономические характеристики ведущих отелей мира.
19. Структура товарооборота, доходов и расходов зарубежных гостиничных предприятий разного масштаба.
20. Порядок, сроки, виды и формы отчётности зарубежного отеля.
21. Учёт стандартов организации обслуживания в системе ценообразования и хозяйственного расчёта зарубежного отеля.
22. Эффективность работы зарубежных гостиничных предприятий и её показатели.
23. История возникновения и развития гостиничного хозяйства во Франции.
24. Особенности функционирования гостиничного хозяйства Франции.
25. Национальная ассоциация гостиничного хозяйства.
26. Ведущие гостиничные предприятия Франции.
27. Развитие гостиничных цепей на территории Франции.
28. Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства Франции.
29. Требования к персоналу в отелях Франции.
30. История возникновения и развития гостиничного хозяйства в Италии.
31. Особенности функционирования гостиничного хозяйства Италии.
32. Национальная ассоциация гостиничного хозяйства.

Повышенный уровень

33. Ведущие гостиничные предприятия Италии.
34. Развитие гостиничных цепей на территории Италии.
35. Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства Италии.
36. Требования к персоналу в отелях Италии.
37. История возникновения и развития гостиничного хозяйства в Великобритании.
38. Особенности функционирования гостиничного хозяйства Великобритании.

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

39. Национальная ассоциация гостиничного хозяйства.
 40. Ведущие гостиничные предприятия Великобритании.
 41. Развитие гостиничных цепей на территории Великобритании.
 42. Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства Великобритании.
 43. Требования к персоналу в отелях Великобритании.
 44. История возникновения и развития гостиничного хозяйства в Греции.
 45. Особенности функционирования гостиничного хозяйства Греции.
 46. Национальная ассоциация гостиничного хозяйства.
 47. Ведущие гостиничные предприятия Греции.
 48. Развитие гостиничных цепей на территории Греции.
 49. Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства Греции.
 50. Требования к персоналу в отелях Греции.
 51. История возникновения и развития гостиничного хозяйства в Голландии.
 52. Особенности функционирования гостиничного хозяйства Голландии.
 53. Национальная ассоциация гостиничного хозяйства.
 54. Ведущие гостиничные предприятия Голландии.
 55. Развитие гостиничных цепей на территории Голландии.
 56. Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства Голландии.
 57. Требования к персоналу в отелях Голландии.
 58. История возникновения и развития гостиничного хозяйства в Испании.
 59. Особенности функционирования гостиничного хозяйства Испании.
 60. Национальная ассоциация гостиничного хозяйства.
 61. Ведущие гостиничные предприятия Испании.
 62. Развитие гостиничных цепей на территории Испании.
 63. Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства Испании.
- Требования к персоналу в отелях Испании.

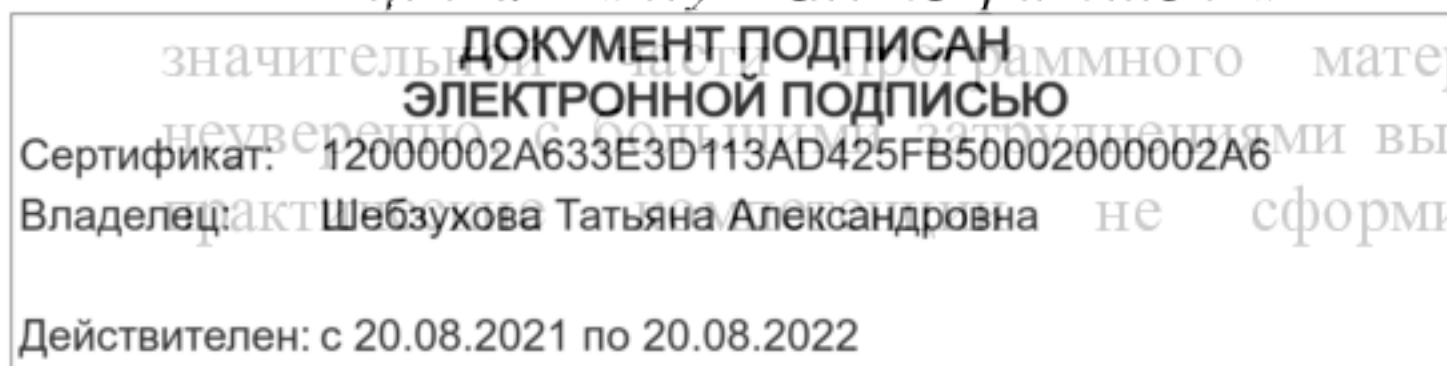
1. Критерии оценивания компетенций

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



материала, допускает существенные ошибки, выполняет практические работы, необходимые для формирования компетенций, большинство предусмотренных

программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговый балл не предусмотрен.

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.

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенций ПК-13. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела». Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками характеристики понятия «туристский продукт» с точки зрения маркетинга, сущности и основные элементы комплекса маркетинговых коммуникаций в индустрии туризма, знать маркетинговую продуктовую стратегию предприятия, основываясь на требованиях, предъявляемых к политике маркетинга на туристском предприятии.

Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022