

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 15:50:02  
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 **«Гостиничный бизнес»**

Направление подготовки  
Направленность (профиль)  
Форма обучения  
Год начала обучения  
Реализуется в 8 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 «Гостиничный бизнес». 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 «Гостиничный бизнес» 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 «Гостиничный бизнес».

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-9<br>(ИД-2 ПК-9)<br>ПК-10<br>(ИД-1 ПК-10) | 1 2 3 4 5<br>6 7 8 9                   | Собеседование                | Текущий                                           | Устный                                                                     | Вопросы для собеседования        |
| ПК-9<br>(ИД-2 ПК-9)<br>ПК-10<br>(ИД-1 ПК-10) | 1 2 3 4 5<br>6 7 8 9                   | Представление доклада        | Текущий                                           | Устный                                                                     | Тематика рефератов, докладов     |

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

| Уровни сформированности компетенци(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>ПК-9 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</b>                             |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>ИД-2 ПК-9</b><br>обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере | не умеет применять разработанные стандарты и регламенты в практическую деятельность гостиничного предприятия. | имеет поверхностные знания об основных стандартах и регламентах в практической деятельности организаций индустрии гостеприимства. | на среднем уровне владеет навыками разработки стандартов и регламентов и умеет применять их на практике             | успешно применяет полученные знания на практике, владеет навыками разработки стандартов и регламентов гостиничного предприятия, умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. |
| <b>ПК -10 способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями</b>                                   |                                                                                                               |                                                                                                                                   |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>ИД-1 ПК-10</b> соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и                                 | не имеет представления о стандартах                                                                           | умеет применять стандарты обслуживания в деятельности гостиничного предприятия.                                                   | на достаточно высоком уровне знает стандарты обслуживания и умеет применять регламенты технологических процессов на | в совершенстве знает квалификационные требования и стандарты обслуживания, умеет применять и регламенты                                                                                                                                         |

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

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

|                                     |              |  |                                        |                                                                                                 |
|-------------------------------------|--------------|--|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| национальных нормативных документов | предприятиях |  | предприятиях индустрии гостеприимства. | технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов. |
|-------------------------------------|--------------|--|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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 |
|-----------|-------------------------------|------------------|-------------------|
| 8 семестр |                               |                  |                   |
| 1         | Защита практических работ 1-3 | 6 неделя         | 15                |
| 2         | Защита практических работ 4-6 | 12 неделя        | 20                |
| 3         | Защита практических работ 7-9 | 17 неделя        | 20                |
|           | Итого за 8 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 в форме зачета

Процедура зачета (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

|                                          |                                        |               |  |                                                |  |                                          |  |
|------------------------------------------|----------------------------------------|---------------|--|------------------------------------------------|--|------------------------------------------|--|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ   |                                        | по дисциплине |  | по результатам работы в семестре ( $R_{сем}$ ) |  | Количество баллов за зачет ( $S_{зач}$ ) |  |
| Сертификат:                              | 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 |               |  |                                                |  |                                          |  |
| Владелец:                                | Шебзухова Татьяна Александровна        |               |  |                                                |  | 40                                       |  |
| Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022 |                                        |               |  |                                                |  | 35                                       |  |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| $33 \leq R_{\text{сеп}} < 39$ | 27 |
| $R_{\text{сеп}} < 33$         | 0  |

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

### Вопросы для собеседования

#### Базовый уровень

1. Роль и место гостиничной индустрии в структуре туризма, индустрии гостеприимства и экономике страны.
2. Эволюционное развитие гостиничной индустрии за рубежом.
3. Становление гостиничного бизнеса в России.
4. Возникновение первых гостиничных цепей.
5. Этапы развития гостиничной индустрии.
6. Формирование первых гостиничных цепей в США.
7. Новейшие методы управления гостиничным бизнесом.
8. Принципы и виды организационного построения гостиничных предприятий.
9. Мировые гостиничные цепи.
10. Преимущества ведения гостиничного бизнеса в рамках гостиничной цепи.
11. Недостатки управления гостиницей в составе гостиничной цепи.
12. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.
13. Нормативно-правовая база сферы гостиничного бизнеса.
14. Понятие франчайзинга.
15. Типы франчайзинга.
16. Цепи гостиниц, работающие на основе франчайзинга.
17. Понятие консорциума.
18. Стратегические альянсы в сфере гостиничного бизнеса.
19. Гостиницы, работающие на основе консорциума.
20. Виды гостиничных цепей: интегрированные цепи, гостиничный консорциум в США.
21. Контрактное управление гостиничным бизнесом.
22. Стандартная система классификации гостиниц в Европе.
23. Лидеры гостиничного бизнеса в Европе.
24. Государственное регулирование сферы гостиничного бизнеса в России.
25. Механизм функционирования рынка гостиничной индустрии.

#### Повышенный уровень

26. Образование гостиничных цепей в США.
27. Классификация гостиничных цепей в США.
28. Крупнейшие гостиничные цепи России.
29. Специфика гостиничного комплекса Индии.
30. Гостиницы, являющиеся полноправными членами цепей.
31. Гостиницы, являющиеся ассоциированными (присоединившимися) членами цепи.
32. Гостиницы, входящие в объединение гостиниц на условиях контрактного управления.
33. Современное состояние гостиничных цепей Азии.
34. Стандартная система классификации гостиниц в Азии.

35. Лидеры гостиничного бизнеса.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

16. Этапы формирования 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. 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 ответы на вопросы, собеседование по ним.

Предлагаемые студенту вопросы позволяют проверить уровни сформированности компетенции ПК-9 (ИД-2 ПК-9) ПК-10 (ИД-1 ПК-10). 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 примеры, умение анализировать точки зрения на анализируемую проблему; умение отвечать на дополнительные вопросы; владение навыками |        |        |               |        |          |
| Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6                                                                                                                                                                                      |        |        |               |        |          |
| Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна                                                                                                                                                                                               |        |        |               |        |          |
| Оценка                                                                                                                                                                                                                                  | Оценка | Оценка | Оценка умения | Оценка | Итоговая |
| Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022                                                                                                                                                                                                |        |        |               |        |          |

|                        |                                                                                     |                                |                                          |                                                             |        |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------|
| правильности<br>ответа | умения<br>приводить<br>различные<br>точки зрения<br>на<br>анализируемую<br>проблему | умения<br>приводить<br>примеры | отвечать на<br>дополнительные<br>вопросы | владения<br>навыками<br>анализа<br>текстов по<br>дисциплине | оценка |
|                        |                                                                                     |                                |                                          |                                                             |        |

### Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

1. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Accor.
2. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Azimut.
3. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Four seasons.
4. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Golden Tulip.
5. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Hilton.
6. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Holiday Inn Hotels and Resorts.
7. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Hyatt.
8. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Marriott.
9. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Paradores.
10. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Radisson.
11. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Ritz Carlton.
12. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Royal.
13. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Small Luxury Hotels of the World.
14. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Starwood.
15. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Swissotel.
16. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Walt Disney Company.

## 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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
2. Описание шкалы оценивания  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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                                | <b>100</b>                                                           |
| Хороший                                 | <b>80</b>                                                            |
| Удовлетворительный                      | <b>60</b>                                                            |
| Неудовлетворительный                    | <b>0</b>                                                             |

### **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 защиту выполненного группового или индивидуального проекта.

Предлагаемые студенту темы групповых и (или индивидуальных) творческих заданий (проектов) позволяют проверить уровни сформированности компетенции ПК-9, ПК-10.

#### *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.

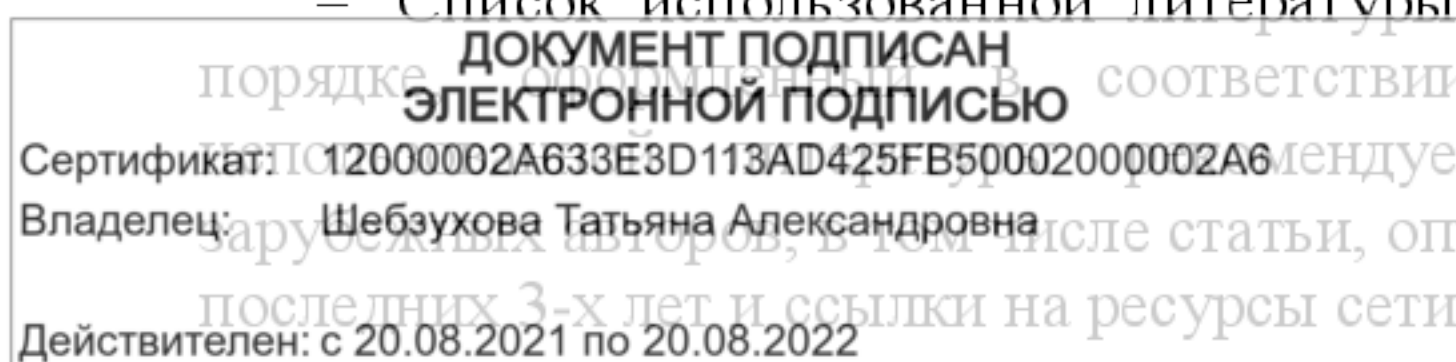
#### *Структура доклада:*

– 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 с принятыми правилами. В список



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 свободное владение материалом 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 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.<br>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 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |                   |                               |                             |                 |

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022