

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 21.09.2023 09:26:50

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине
Направление
подготовки/специальность
Квалификация выпускника
Форма обучения
Год начала обучения
Изучается в

Европейский опыт развития гостиничного дела
43.03.03 Гостиничное дело
бакалавр
очная
2021
5 семестре

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. Фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения запланированных в образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки (43.03.03 «Гостиничное дело»), утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ протокол № от «__» _____ г.

2. Разработчик

Рыкун Г.Н., профессор кафедры ТиГД

3. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД, протокол № _____

4. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД, протокол _____

5. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель _____ зав.кафедрой Огаркова И.В.);
_____ (доцент кафедры Казначеева А.А);
_____ (доцент кафедры ТиГД Меняйлов А.А).

Экспертное заключение: _____

«__» _____ (подпись)

Срок действия ФОС 1 год

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине			Европейский опыт развития гостиничного дела			
Направление подготовки			43.03.03 Гостиничное дело			
Направленность (профиль)			Гостиничная деятельность			
Квалификация выпускника			бакалавр			
Форма обучения			очная			
Учебный план			2021			
Код оцениваемой компетенции (или её части)	Модуль, раздел, № темы	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
ПК-3	1-4	Устный	Текущий	Вопросы для собеседования	12	4
ПК-12	5-7	Устный	Текущий	Кейс-задача		
ПК-12	8-12	Устный	Текущий	Вопросы для собеседования	3	3
ПК-12	13-16	Устный	Текущий	Перечень дискуссионных тем для круглого стола	3	4
ПК-3	17-18	Устный	Текущий	Презентация проекта		
ПК-3 ПК-12	1-4	Устный	Промежуточный	Вопросы к экзамену	30	10

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой _____

«__» _____ 20__ г.

Вопросы к экзамену

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

- Знать** основные инновационные технологии в международной гостиничной деятельности; технологии мониторинга рынка гостиничных услуг, европейскую систему организации гостиничной деятельности и международные стандарты обслуживания потребителей;
1. Основные понятия и категории дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела».
 2. Эволюция развития гостиничного дела в России.
 3. Глобальные тренды индустрии гостеприимства за рубежом.
 4. Характеристика компонентов менеджмента качества.
 5. Современное состояние менеджмента качества услуг.
 6. Международные нормы сертификации услуг гостеприимства.
 7. Международные ассоциации и союзы в гостиничной сфере.
 8. Международные стандарты ISO 9000.
 9. Государственное регулирование системы менеджмента качества и видов гостиничной деятельности через различные организации, ассоциации и союзы.
 10. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Три ступени европейского качества.
 11. Международные профессиональные стандарты обслуживания.
 12. Международные стандарты качества в индустрии гостеприимства.
 13. Международные организации ассоциации и союзы в гостиничной сфере.
 14. Современные технологии формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам;
 15. Перспективы и проблемы развития гостиничного дела в России.
 16. Перспективы и проблемы развития гостиничного дела за рубежом.
 17. Государственное регулирование гостиничной деятельности в России.
 18. Европейский опыт государственно-частного партнерства в сфере гостеприимства.
 19. Европейский опыт устойчивой деятельности предприятий гостиничной индустрии.
 20. Структурные изменения рынка гостиничных услуг в условиях глобализации.

Уметь выявлять на федеральном, региональном, муниципальном уровне проблемы

- Владеть развитием гостиничного дела; обсуждать и разрабатывать стратегии внедрения европейских принципов развития гостеприимства; навыками новых формы обслуживания потребителей в соответствии с международными требованиями; навыками внедрения европейского опыта организации гостиничного дела.
1. Системы классификации и типология гостиниц и других средств размещения по международным стандартам.
 2. Организационная структура гостиничных предприятий за рубежом.
 3. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства европейских стран.
 4. Организация деятельности по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения по международным стандартам.
 5. Сущность, содержание и роль инновационных технологий предоставления услуг в гостеприимстве.
 6. Инновационные технологии европейского менеджмента качества.
 7. Современные технологии формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам.
 8. Системы классификации и типология гостиниц и других средств размещения в России.
 9. Системы классификации и типология малых средств размещения в России
 10. Системы классификации и типология малых средств размещения в Европе.
 11. Европейский опыт организации гостиничного дела на курортах.
 12. Европейский опыт решения проблемы экологической безопасности и сохранения природных ресурсов при организации гостиничной деятельности.
 13. Зарубежный опыт организации устойчивого развития гостиничных предприятий курортной дестинации.
 14. Инновационные подходы к организации гостиничного бизнеса с учетом европейского опыта.
 15. Направления развития инновационной деятельности в сфере гостиничной индустрии в России.
 17. Европейский опыт применения новейших информационных и телекоммуникационных технологий в сфере гостеприимства.
 18. Проблемы развития гостиничной индустрии в Северокавказском регионе и перспективы внедрения европейского опыта.
 19. Практика применения международного опыта в гостиничном бизнесе на КМВ.
 20. Возможности решения проблем качества услуг в гостеприимстве на основе европейского опыта.

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.

Описание шкалы оценивания В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество Баллов
7. Семестр			
1.	Собеседование по темам 1-8	5 неделя	15
2.	Сообщения по темам 9-14	12 неделя	20
2.	Сообщения по темам 15 -18	18 неделя	20
	Итого за 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 экзамена¹ 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

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

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить профессиональные компетенции ПК- 3 способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере и ПК-12 способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания.

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

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. Задания по вариантам повышенного уровня предполагают более глубокое и расширенное овладение учебным материалом. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут. При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами.

Максимальное количество баллов студент получает, если он владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Составитель _____ Г.Н. Рыкун

«__» _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой _____

«__» _____ 20__ г.

Вопросы для собеседования

по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела»

Тема 1.

1. Концепция всеобщего управления качеством TQM.
2. Три ступени качества.
3. Европейский опыт управления качеством гостеприимства.

Тема 2.

1. Современное состояние менеджмента качества услуг.
2. Структурные изменения рынка услуг в условиях глобализации.
3. Международные стандарты ISO 9000.
4. Международные нормы сертификации услуг гостеприимства.

Тема 3.

- 1 Государственное регулирование системы менеджмента качества и видов деятельности через различные организации
2. Международная классификация видов деятельности области туризма (СИКТА).
3. Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности (МСОК).

Тема 4.

- 1.Организационная структура гостиничных предприятий за рубежом. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства европейских стран.
2. Сущность, содержание и роль инновационных технологий предоставления услуг в гостеприимстве.
3. Инновационные технологии европейского менеджмента качества.
4. Современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего международным стандартам.

1.Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если 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 допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

1. Описание шкалы оценивания не предусмотрено

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

Структура собеседования позволяет проверить сформированность компетенций ПК-3, ПК-12.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями, 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, грамотность, последовательность и рациональность изложения материала.

Составитель _____ Г.Н.Рыкун
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела

_____ И.В. Огаркова
« » _____ 20__ г.

Кейс-задача

по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела»

Место кейса в структуре учебной дисциплины.

Кейсу (учебной ситуации), позволяющему повысить познавательный интерес к изучаемой дисциплине, способствующему развитию исследовательских, коммуникативных и творческих навыков принятия решений, отводится место в структуре дисциплины в темах, основанных на проблемно-ситуационном анализе.

Сюжет: описание ситуации, содержащее информацию, позволяющую понять условия, в которой развивается ситуация.

Информация, позволяющая правильно понять развитие событий:

Ситуация на рынке гостиничных услуг г. Москвы

Оценка рыночной конъюнктуры.

Тенденции в политической и экономической жизни России способствовали тому, что интересы иностранных деловых кругов в значительной степени сместились от центра к регионам России.

Поскольку спрос на услуги отелей находится в прямой зависимости от внешнеэкономической деятельности иностранных фирм на российском рынке, то стала четко прослеживаться тенденция к снижению его заполняемости. В меньшей степени этот процесс затронул спрос на квартиры для длительного проживания и офисы. По данным фирм-посредников, функционирующих на московском рынке недвижимости, сохраняется спрос на оборудованные и необорудованные офисы. Правда, возрастает предложение частных квартир, но и этот источник пока не может удовлетворить спрос.

Однако не следует рассчитывать на то, что этот сектор рынка остался незамеченным конкурентами, например 330-квартирный «Парк Плейс», располагающий всей необходимой инфраструктурой и отличной системой безопасности.

Ведущая роль в гостиничных услугах принадлежит гостиничным комплексам: «Аэростар», «Славянская-Рэдиссон», «Пекин», «Балчуг-Кемпински», «Метрополь» и др., благодаря использованию достижений современного западного менеджмента при подборе и подготовке кадров, повышению качества обслуживания, методам материального стимулирования персонала, рекламной и маркетинговой деятельности. Эти гостиницы оказывают услуги на более высоком уровне при сравнимых ценах, что находит отражение в показателях их работы. Исследование показало, что в прошлом году средняя загрузка этих гостиниц составляла 70—85%. Все отели с иностранным участием пользуются в первую очередь бронированием по своей сети отелей, а также авиа-бронированием благодаря услугам своих учредителей — авиакомпаний.

Прослеживается четкая тенденция к росту конкуренции в гостиничном бизнесе.

Загрузка номерного фонда в большой степени связана с перечнем предлагаемых услуг и их качеством, уровнем цен на номера. Все обследованные гостиницы Москвы имеют разные показатели средней годовой загрузки. Это объясняется в основном ценой номера, длительностью присутствия на рынке, категорией принимаемых гостей и, конечно, активностью и целенаправленностью поиска клиентов.

Во всех отелях, имеющих оздоровительные комплексы. Все отели с иностранным участием имеют компьютеризированную систему единого счета, т.е. все счета оперативно поступают на стойку приема и формируют окончательный счет, оплачиваемый клиентом при выезде. В барах, кафе, ресторанах принимают в оплату только кредитную карту, чтобы устранить платеж наличными.

Во всех обследованных отелях имеются бизнес-центры, обеспечивающие проживающим такие услуги, как факсимильная связь, телексная связь, фотокопирование, машинопись, перевод, пользование компьютером. Эти услуги пользуются значительным спросом.

Все отели Москвы высшей категории имеют определенные площади, предназначенные для проведения массовых мероприятий типа конгрессов, симпозиумов, семинаров, переговоров и презентаций, одновременно с ресторанными услугами и предоставлением полного набора технических средств.

Анализ деятельности ведущих гостиничных комплексов Москвы позволяет сделать вывод о расширении спектра предоставляемых клиентам услуг. Помимо традиционных, обязательным стал еще целый ряд услуг: оздоровительные комплексы, бизнес-центры, проведение массовых мероприятий.

Для отеля высшей категории коэффициент количества персонала на один номер находится в пределах 1,4—1,7. Во всех отелях при наборе персонала проводится обучение профессиональным навыкам в соответствии с требованиями менеджеров. В отелях все сотрудники отеля имеют бесплатный обед в день работы. Все сотрудники имеют фирменную одежду, нагрудный знак со своим именем, перемещаться они могут только в своей рабочей зоне. Перемещения по отелям разрешаются только по служебным лифтам и лестницам.

Несмотря на рост предложений со стороны отелей, увеличивается конкуренция со стороны частного сектора, новых гостиничных комплексов. Эксперты считают, что в

ближайшее время сохранится устойчивый спрос на услуги четырех - трехзвездочных гостиниц, однако при условии политической и экономической стабилизации в России.

Сравнительные цены на номера в отелях в 2017 г.

№ пп	Отель	Прейскурантная цена стандартного двухместного номера, руб	Прейскурантная цена номера с завтраком, руб
1	«Отель»	3500	4000
2	«Редиссон»	7080	7500
3	«Пекин»	5500	6000
4	«Кемпински»	18550	19000
5	«Метрополь»	9260	9800
6	«Шенонсо»	6595	7050

Анализ деятельности «Отеля».

В 2019 г. обозначилась тенденция падения объемов реализации работ и услуг. Это связано с ухудшением конъюнктуры рынка, введением новых налогов и снижением спроса на услуги отеля. Контрольный показатель реализации был выполнен на 82% и составил 9 млрд.руб. Размер валовой прибыли составил 11 млрд.руб. Фактические расходы по себестоимости составили 30 млрд. руб., что составляет 140% к запланированному уровню. Дебиторская задолженность 3,5 млрд.руб.

В настоящее время отель имеет ряд конкурентных преимуществ на рынке, связанных с длительностью пребывания на нем, определенным опытом работы, достаточно квалифицированными кадрами и известностью торговой марки. Однако низкий уровень услуг по сравнению с вновь появившимися на рынке конкурентами привел к снижению его доли на рынке и падению загрузки. Рентабельной можно считать 70%-ную загрузку отеля. Однако этот важнейший показатель в прошлом году снизился до 47%.

По данным опроса, проводившегося среди клиентов «Отеля», значительные нарекания вызывает состояние подъездных путей к зданию, сложности со стоянкой и парковкой личных автомашин. Отсутствие представителей администрации в приемном холле и изобилие прочего обслуживающего персонала, непосредственно не связанного с обслуживанием гостей, создают суету и неразбериху. Не нравится иностранным клиентам и снисходительно-ленивое отношение к ним работников гостиницы и официантов. По мнению специалистов-дизайнеров, стойка портье не отвечает требованиям моды, а обилие световой рекламы в приемном холле выглядит очень навязчиво.

Сравнивая уровень цен московских гостиниц, можно сделать вывод, что цены «Отеля» находятся на уровне аналогичных, например отеля «Аэростар»

В настоящее время размещение рекламы носит спонтанный и хаотичный характер. Львиная доля затрат приходится на рекламно-полиграфические работы. Необоснованно большими тиражами издаются буклеты, проспекты, листовки, ориентированные на клиентов «Отеля». Слабо осуществляется контроль за деятельностью агентских фирм по рекламе, недостаточно используются возможности участия в международных выставках, ярмарках, конгрессах, посвященных международному деловому туризму.

Рыночная стратегия.

Бизнес-план должен быть направлен на преодоление тенденции падения объемов реализации работ и услуг, что связано с ухудшением конъюнктуры рынка, введением новых налогов и снижением спроса на услуги «Отеля». Контрольный показатель реализации определен 32 млрд.руб. Прогнозируемый размер валовой прибыли 21,7 млрд руб. Эти цены должны быть достигнуты за счет средств, выделяемых на стимулирование реализации, в том числе на рекламу 190 млн.руб., что составит 1% от запланированного уровня продаж.

«Отель» располагает значительными материальными и кадровыми ресурсами. Все эти ресурсы должны быть направлены на достижение запланированной рентабельности, уровня услуг, доли на данном сегменте рынка³.

Задание 1. Внимательно прочитайте текст информации и ответьте на вопросы, которые помогут проанализировать деятельность московской гостиницы «Отель». Перед анализом кейса необходимо ответить на следующие вопросы по теоретическому курсу: 1. В чем различие между первичной и вторичной информацией? 2. Каковы преимущества и недостатки каждого из этих видов информации? Ответы на эти вопросы помогут сделать анализ более насыщенным. При выполнении заданий рекомендуем придерживаться последовательности, предложенной в кейсе:

№ п/п	Уровень	
	Базовый	Повышенный
1.	Проанализируйте деятельность «Отеля» : - SWOT- анализ деятельности «Отеля». - Какие маркетинговые стратегии целесообразно использовать «Отелю» в своей деятельности? - Как решаются вопросы качества предоставляемых в отеле услуг.	Проанализируйте финансовую деятельность «Отеля» : - анализ рентабельности (cost-benefit analysis) помогает определить, достаточен ли уровень получаемых доходов для того, чтобы покрыть издержки. Используя модель рентабельности, изучите все потенциальные затраты и сравните с доходами.
2	Анализ деятельности конкурентов «Отеля»: Какие источники вторичной информации может использовать «Отель» для сбора информации о конкурентах? Какова эта информация? Какие возможные маркетинговые действия «Отеля» может повлечь за собой анализ этой информации?	Анализ деятельности конкурентов «Отеля»: Используя информацию о конкурентах «Отеля» определите: а) отличительные конкурентные преимущества «Отеля»; б) способы использования этих преимуществ. Какую анкету следует подготовить для сбора первичной информации о существующих клиентах? Какие вопросы могут быть включены в анкету? Какие действия может предпринять отель, получив ответы на каждый из вопросов анкеты?
3	Используя информацию о конкурентах, определите отличительные конкурентные преимущества «Отеля» - способы использования этих преимуществ. - способы улучшения качества услуг.	Используя информацию о конкурентах, смоделируйте стратегию позиционирования «Отеля» Какие проекты могут разрабатываться с целью выработки новой позиции отеля? Какие мероприятия может провести «Отель» для улучшения показателя лояльности (приверженности) клиентов?

Задание 2. Группами по 5-6 человек собрать информацию о деятельности регионального гостиничного предприятия, разработать структурированное текстовое описание его

³ В качестве потенциальных клиентов рассматриваются деловые люди и их семьи.

деятельности с указанием использованных источников информации, а также мини-презентацию (Базовый уровень). Провести сравнительный анализ конкурентных преимуществ с «Отелем» (Повышенный уровень).

Этапы работы с кейсом:

1. Знакомство с ситуацией, ее особенностями.
2. Выделение основной проблемы.
3. Проведение расчетов и анализа.
4. Предложение одного или нескольких вариантов решения задачи.
5. Обсуждение и анализ последствий принятия решения.
6. Оценка принятия решения.

1. Критерии оценки работы студента

Оценка «отлично» выставляется студенту, если даны обоснованные, логично выстроенные ответы, отражающие знание как основной, так и дополнительной литературы по рассматриваемой проблеме; показано владение научной терминологией, продемонстрировано умение использовать теоретические знания при анализе проблемной ситуации и способность принимать ответственные решения.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если ответы недостаточно полно обоснованы, отражают знание основной литературы по вопросам рассматриваемой проблемы, показано владение отдельной научной терминологией. Объяснение и трактовка практических ситуаций поверхностны.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если ответы поверхностные, студент демонстрирует необходимый минимум знаний по рассматриваемой проблеме, показывает фрагментарное использование теоретических знаний при трактовке и объяснении практических ситуаций.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответы демонстрируют незнание или минимальное знание основной литературы по рассматриваемой проблеме, неумение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной позиции.

1. Описание шкалы оценивания не предусмотрено.

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя анализ проблемной ситуации, принятие решений, позволяющие осуществить контроль усвоения учебного материала по рассматриваемым темам.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции, формирующие способность к анализу, синтезу, обобщению различных источников информации в рамках профессиональной деятельности. Задания по вариантам повышенного уровня предполагают более глубокое и расширенное овладение учебным и дополнительным материалом.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо решить проблему-задачу и подготовить устный ответ по предлагаемым вопросам. При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами.

При проверке задания собеседования оцениваются:

- качество ответа (последовательность изложения, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия темы;
- уровень изучения основной и дополнительной литературы, предусмотренной

программой;

- уровень раскрытия причинно-следственных связей;
- коммуникационная ориентация (культура речи, манера общения)
- способность принимать ответственные решения.

Лист оценивания

ФИО студента	Понимание проблемы ситуации (базовой части)	Выбор принимаемого решения	Речь грамотная, ясная, точная	Анализ сути принимаемого решения	Понимание проблемы ситуации (повышенный уровень)
баллы	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель _____ / Г.Н.Рыкун

«___» _____ 20__ г

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела

И.В. Огаркова
«__» _____ 20__ г.

Темы индивидуальных творческих проектов по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела» Индивидуальные творческие задания (проекты):

Базовый уровень

1. Разработка инновационного проекта деятельности гостиничного предприятия (с использованием зарубежного опыта).
2. Разработка программы формирования корпоративной ответственности (на примере зарубежных предприятий).
3. Разработка модели гостиничных услуг для семейного отдыха (на конкретном примере).
4. Разработка проекта дополнительных гостиничных услуг в отелях курорта.
5. Разработка досуговой программы для различных средств размещения (по выбору).

Повышенный уровень

1. Разработка программы повышения качества гостиничных услуг (с использованием зарубежного опыта).
2. Разработка проекта оздоровительных услуг для различных средств размещения курортного региона (по выбору).

3. Разработка проекта туристско-рекреационных услуг в отелях КМВ.
4. Разработка программы рестиваля курортной дестинации (на опыте курортных регионов Европы)
5. Разработка проекта формирования конкурентоспособной стратегии для различных средств размещения (по выбору).

1. Критерии оценивания компетенций

Критерии оценки работы студента: творческий потенциал, стиль, поиск решения, аргументирование, объяснение, владение основами проектирования, владения технологиями презентации.

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 проверку качественного овладения содержанием изученного материала дисциплины и сложными интеллектуальными умениями: применять знания в воображаемых, проектируемых ситуациях.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить профессиональные компетенции характеризующиеся готовностью к проектированию гостиничной деятельности.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо разработать идею проекта и представить презентацию проекта. При подготовке к презентации студенту предоставляется право пользования техническими средствами.

Шкала оценивания творческого задания (проекта)

дескрипторы	минимальный ответ	изложенный, раскрытый ответ	законченный, полный ответ	образцовый, примерный, достойный подражания ответ
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы.

Представлен ие презентация	Представляемая информация логически не связана. Не использованы Профессиональн ые термины	Представляемая информация не систематизирова на и/или непоследователь на. Использован единичный профессиональн ый термин	все выводы сделаны и/или обоснованы Представляемая информация систематизирова на и последовательна . Использовано более двух профессиональн ых терминов	Выводы обоснованы Представляемая информация систематизирова на, последовательна и логически связана. Использовано более пяти профессиональн ых терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point . Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с при- видением примеров и/или пояс- нений	Ответы на вопросы полные с аргументировани ем и высказыванием собственного мнения к проблеме

Критерии оценки презентации проекта			Баллы проекта
Ф.И. разработчика проекта	Максимальное количество баллов	Замечания	
Оформление			
1.Титульный слайд	5		
2.Дизайн слайда	10		
3.Дополнительные эффекты PowerPoint(смена слайдов, звук, графики)	5		
Содержание			
1.Логика изложения	10		
2.Новизна и креативность	10		
3.Актуальность	10		
4.Наличие бизнес-плана	10		
5.Проектное решение	10		
Организация			
1.Структурированность	5		

текста	
2.Логическая последовательность слайдов	5
3.Правильность и точность речи во время защиты проекта	10
4.Умение отстаивать свою точку зрения	10
Общие баллы	100

Составитель _____ Г.Н.Рыкун
« ____ » _____ 20 ____ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела

« ____ » _____ 20 ____ г. И.В. Огаркова

Темы сообщений

по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела»

Базовый уровень

1. Международная классификация гостиниц.
2. Франчайзинг в гостиничной индустрии.
3. Системы взаимоотношений владельца и управленческого звена.
4. Интеграционные процессы в международной гостиничной индустрии
5. Типология гостиниц в мировой практике гостиничной индустрии
6. Международные стандарты качества в индустрии гостеприимства.
7. Современное состояние менеджмента качества услуг в Европе.
8. Инновационный маркетинг в гостиничном бизнесе.

Повышенный уровень

1. Структурные изменения рынка услуг в условиях глобализации.
2. Основные инструменты и современные формы организации гостиничного бизнеса.
3. Информационные технологии как стратегический ресурс гостиничных предприятий

4. Инновационные формы обслуживания в гостиничных предприятиях за рубежом.
5. Моделирование «гостиницы будущего» в контексте устойчивого развития.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется, если сообщение по заданной теме логично, отражает знания по рассматриваемым вопросам и владение научной терминологией. Студент демонстрирует умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, умение ясно строить устную речь.

Оценка «хорошо» выставляется, если сообщение по заданной теме недостаточно полно обосновано, но отражает знание по рассматриваемым вопросам и владение обучающегося научной терминологией. Объяснение и трактовка практических ситуаций поверхностны.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если сообщение поверхностное, обучающийся демонстрирует необходимый минимум знаний по рассматриваемому вопросу. Фрагментарное использование теоретических знаний при трактовке и объяснении практических ситуаций;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если сообщение демонстрируют незнание или минимальное знание по рассматриваемому вопросу. Неумение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, ясно строить устную речь.

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

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя возможность проверки продукта самостоятельной работы обучающегося, представляющего собой краткое изложение в устном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить профессиональные компетенции, характеризующиеся готовностью к проектированию гостиничной

деятельности.

Задания по вариантам повышенного уровня предполагают более глубокое и расширенное овладение учебным и дополнительным материалом.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо подготовить устное сообщение по предлагаемым темам.

При проверке задания оцениваются: изложение мысли, логичность и последовательность, аргументацию (приведение убедительных фактов, наглядных примеров), изучение основной и дополнительной литературы, владение теоретическими основами проектирования.

Шкала оценивания сообщения

дескрипторы	минимальный ответ	изложенный, раскрытый ответ	законченный, полный ответ (базовый уровень)	образцовый, примерный, достойный подражания ответ (повышенный уровень)
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы, не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

Составитель _____ Г.Н.Рыкун
(подпись)

«___» _____ 20 ____ г.

