

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 19.09.2023 15:09:12

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**

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	Гостиничный бизнес
Направление подготовки/специальность	43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается в	8 семестре

## Предисловие

1. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки знаний студентов.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации составлен на основе рабочей программы дисциплины «Взаимодействие с клиентами» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании УМС СКФУ протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

3. Разработчик Е.А. Верменская, доцент кафедры ТиГД

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД, протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД, протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Председатель \_\_\_\_\_ Огаркова И.В., зав. кафедрой ТиГД, доцент  
\_\_\_\_\_ Карташева О.А., доцент кафедры ТиГД  
\_\_\_\_\_ Климова Н.Ю., доцент кафедры ТиГД

Экспертное заключение: фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации соответствует ФГОС ВО и может быть использован в образовательном процессе.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

7. Срок действия ФОС 1 год.

Паспорт фонда оценочных средств  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Гостиничный бизнес
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2016

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
ОПК-3, ПК-10	1 – 4	текущий	устный	вопросы для собеседования	10	5
	5 – 12	текущий	устный	темы сообщений	15	-

Составитель \_\_\_\_\_ Е.А. Верменская  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Заведующий кафедрой туризма и  
гостиничного дела  
\_\_\_\_\_ И.В.Огаркова  
« » \_\_\_\_\_ 2016 г.

**ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ**  
по дисциплине  
«Гостиничный бизнес»

**Базовый уровень**

**Тема 1. История возникновения гостиничных цепей.**

1. Роль и место гостиничной индустрии в структуре туризма, индустрии гостеприимства и экономике страны.
2. Эволюционное развитие гостиничной индустрии за рубежом и в России.
3. Возникновение первых гостиничных цепей.

**Тема 2. Эволюция гостиничного бизнеса.**

4. Принципы и виды организационного построения гостиничных предприятий.
5. Мировые гостиничные цепи.
6. Преимущества ведения гостиничного бизнеса в рамках гостиничной цепи.

**Тема 3. Франчайзинг в сфере гостиничного бизнеса.**

7. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.
8. Понятие франчайзинга. Типы франчайзинга.
9. Цепи гостиниц, работающие на основе франчайзинга.

**Тема 4. Консорциум в сфере гостиничного бизнеса.**

10. Понятие консорциума. Гостиницы, работающие на основе консорциума.

**Повышенный уровень**

**Тема 1. История возникновения гостиничных цепей.**

11. Этапы исторического развития гостиничной индустрии.

**Тема 2. Эволюция гостиничного бизнеса.**

12. Новейшие методы управления гостиничным бизнесом.
13. Недостатки управления гостиницей в составе гостиничной цепи.

**Тема 3. Франчайзинг в сфере гостиничного бизнеса.**

14. Нормативно-правовая база сферы гостиничного бизнеса.

**Тема 4. Консорциум в сфере гостиничного бизнеса.**

15. Стратегические альянсы в сфере гостиничного бизнеса.

**1. Критерии оценивания компетенций**

*Оценка «отлично»* выставляется, если студент знает уверенно процесс становления и развития гостиничных цепей; социально-значимые проблемы и процессы в сфере гостиничного бизнеса; модели организации гостиничного бизнеса и разновидностях гостиниц; принципы классификации функциональных областей (подразделений) гостиничного предприятия; инновационные технологии гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей. Умеет уверенно применять современные

технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителя; применять инновационные технологии гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; применять знания об организационно-управленческой структуре гостиничного бизнеса и способах управления гостинцами и иными средствами размещения. Владеет уверенными знаниями в области организации и управления гостиничным бизнесом.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, он уверенно знает процесс становления и развития гостиничных цепей; социально-значимые проблемы и процессы в сфере гостиничного бизнеса; модели организации гостиничного бизнеса и разновидностях гостиниц; принципы классификации функциональных областей (подразделений) гостиничного предприятия. Умеет уверенно применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителя; применять инновационные технологии гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей. Владеет прочными знаниями в области организации и управления гостиничным бизнесом.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, удовлетворительно знает процесс становления и развития гостиничных цепей; социально-значимые проблемы и процессы в сфере гостиничного бизнеса; модели организации гостиничного бизнеса и разновидностях гостиниц. Умеет удовлетворительно применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителя; применять отдельные инновационные технологии гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей. Владеет знаниями в области организации и управления гостиничным бизнесом.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно знает отдельные социально-значимые проблемы и процессы в сфере гостиничного бизнеса; частично процесс становления и развития гостиничных цепей. Умеет частично применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта. Владеет отдельными знаниями в области организации и управления гостиничным бизнесом.

## 2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по дисциплине оценивается в ходе текущего контроля.

### Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1	Собеседование	12 неделя	25
2	Сообщение (устно)	16 неделя	30
<b>Итого за 6 семестр</b>			<b>55</b>

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **60 (55 баллов за текущий контроль и от 1 до 5 дополнительных баллов за регулярную хорошую работу, ответственное отношение к дисциплине)**. 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

Процедура зачета (6 семестр) 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 по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ( $R_{сем}$ )	Количество баллов за зачет ( $S_{зач}$ )
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

#### Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

### 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 собеседование по указанным в разделах вопросам. Следует ориентироваться на количество заданий, указанных в Паспорте фонда оценочных средств (сводная таблица). В разделах, где указаны несколько вариантов, студент получает два вопроса из вариантов базовой части плюс одно задание повышенного уровня (если студент претендует на оценку «отлично»).

Предлагаемые студенту вопросы для собеседования позволяют проверить сформированность компетенции ОПК-3, ПК-10.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить рекомендуемую литературу, указанную в Рабочей программе данной дисциплины. При получении задания студент должен сразу же, без подготовки, отвечать на вопросы собеседования.

#### Лист оценивания собеседования

ФИО студента	Знание содержания всех вопросов из базовой части	Понимание сути излагаемого	Речь грамотная, ясная, точная	Анализ сути, приведение собственных примеров	Знание содержания материала повышенного уровня
	баллы	баллы	баллы	баллы	баллы
	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель \_\_\_\_\_ Е.А. Верменская  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**УТВЕРЖДАЮ:**

Заведующий кафедрой туризма и  
гостиничного дела

\_\_\_\_\_ И.В.Огаркова  
« » \_\_\_\_\_ 2016 г.

**ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ**  
по дисциплине  
**«Гостиничный бизнес»**

**Базовый уровень**

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: Starwood.
14. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Swissotel.
15. История становления и современное состояние гостиничной цепи: Walt Disney Company.

**1. Критерии оценивания компетенций**

*Оценка «отлично»* выставляется, если студент знает уверенно процесс становления и развития гостиничных цепей; социально-значимые проблемы и процессы в сфере гостиничного бизнеса; модели организации гостиничного бизнеса и разновидностях гостиниц; принципы классификации функциональных областей (подразделений) гостиничного предприятия; инновационные технологии гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей. Умеет уверенно применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителя; применять инновационные технологии гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; применять знания об организационно-управленческой структуре гостиничного бизнеса и способах

управления гостинцами и иными средствами размещения. Владеет уверенными знаниями в области организации и управления гостиничным бизнесом.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, он уверенно знает процесс становления и развития гостиничных цепей; социально-значимые проблемы и процессы в сфере гостиничного бизнеса; модели организации гостиничного бизнеса и разновидностях гостиниц; принципы классификации функциональных областей (подразделений) гостиничного предприятия. Умеет уверенно применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителя; применять инновационные технологии гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей. Владеет прочными знаниями в области организации и управления гостиничным бизнесом.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, удовлетворительно знает процесс становления и развития гостиничных цепей; социально-значимые проблемы и процессы в сфере гостиничного бизнеса; модели организации гостиничного бизнеса и разновидностях гостиниц. Умеет удовлетворительно применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителя; применять отдельные инновационные технологии гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей. Владеет знаниями в области организации и управления гостиничным бизнесом.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно знает отдельные социально-значимые проблемы и процессы в сфере гостиничного бизнеса; частично процесс становления и развития гостиничных цепей. Умеет частично применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта. Владеет отдельными знаниями в области организации и управления гостиничным бизнесом.

## 2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по дисциплине оценивается в ходе текущего контроля.

### Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1	Собеседование	12 неделя	25
2	Сообщение (устно)	16 неделя	30
<b>Итого за 6 семестр</b>			<b>55</b>

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **60 (55 баллов за текущий контроль и от 1 до 5 дополнительных баллов за регулярную хорошую работу, ответственное отношение к дисциплине)**. 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>

### Промежуточная аттестация

Процедура **зачета** (6 семестр) 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 по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ( $R_{сем}$ )	Количество баллов за зачет ( $S_{зач}$ )
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

#### Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

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

Данное оценочное мероприятие позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-3, ПК-10.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо подготовить и представить результаты мониторинга в текста сообщения.

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если в процессе ответа он не пользуется текстом сообщения, подготовил презентацию для раскрытия вопроса. Показывает исчерпывающе 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.

Составитель \_\_\_\_\_ Е.А. Верменская  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.