

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татiana Александровна

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

Дата подписания: 21.09.2023 09:18:20

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 менеджмент
Направление	43.03.03 Гостиничное дело
подготовки/специальность	
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается во	6 семестрах

Предисловие

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

1. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации составлен на основе рабочей программы дисциплины «Гостиничный менеджмент» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании УМС СКФУ протокол № от « » 201 г.

1. Разработчик Гарбузова Т. Г., доцент кафедры ТГД

2. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол № 1 от «26» августа 2016г.

3. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД протокол № 1 от «26» августа 2016г.

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

Председатель _____ Огаркова И.В., зав кафедрой ТиГД

_____ Шибиченко Г.И., канд.соц.наук, доцент кафедры ГМУ

_____ Наумова А.О., директор турфирмы ООО «Валькирия»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации соответствует ФГОС ВО.

« ____ » _____

И.В. Огаркова

« ____ » _____

Г.И. Шибиченко

« ____ » _____

А.О. Наумова

Срок действия ФОС: 2016-2020 гг.

Паспорт фонда оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Гостиничный менеджмент
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
ПК-2 ОПК-4	1-4	текущий	устный	Вопросы для собеседования	4	4
	5-9	текущий	письменный	Темы докладов	10	5
	1-9	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	20	25
				Вопросы для проверки уровня знаний	10	10
				Вопросы (задания) для проверки умений и навыков	10	15

Составитель _____ / Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«26» __августа_ 2016 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:

Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела

_____ И. В. Огаркова

«26» __августа_ 2016 г.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ
по дисциплине
«Гостиничный менеджмент»

Базовый уровень

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент».
2. Виды и функции менеджмента.
3. Понятие и классификация методов менеджмента.
4. Особенности их применения в сфере услуг.

Повышенный уровень

5. Понятие цели и задач гостиничного предприятия.
6. Система целей и задач организации.
7. Организационные структуры управления гостиничного предприятий.
8. Способы планирования.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он отлично знает теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения. Отлично умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия. Отлично владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он хорошо знает теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения. Хорошо умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия. Хорошо владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он удовлетворительно знает теоретические основы современной системы управления гостиницами.

Удовлетворительно умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента. Удовлетворительно владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он слабо знает теоретические основы современной системы управления гостиницами. Слабо умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента. Слабо владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей.

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 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 ПК-2, ОПК-4.

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	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель _____ / Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«26» __августа_ 2016 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:
Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела
_____ И. В. Огаркова
«26» __августа_ 2016 г.

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ
по дисциплине
«Гостиничный менеджмент»

Базовый уровень

1. Цель и задачи гостиничного менеджмента. Основные понятия и термины.
2. Система управления персоналом.
3. Причины возникновения конфликта. Методы управления конфликтами.
4. Основные подходы к разработке концепции управления персоналом.
5. Барьеры при внедрении систем управления.
6. Использование маркетинговых методов для оценки уровня качества обслуживания.
7. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
8. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.
9. Основы кадровой деятельности.
10. Качество обслуживания и гостиничный менеджмент.

Повышенный уровень

11. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
12. Концепция управления персоналом.
13. Основные виды контроля.
14. Сервис и гостеприимство – составляющие компоненты гостиничного и ресторанного продукта.
15. Корпоративная культура в менеджменте гостеприимства.

Критерии оценивания компетенций

ФИО	Вступление, содержание, заключение	Оформление	Знание материала	Участие в дискуссии (вопросы, комментарии)	Регламент	Невербальные средства	Итоговая оценка
	1 балл	1 балл	1 балл	1 балл	0,5 балла	0,5 балла	

--	--	--	--	--	--	--	--

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 представление сообщения-презентации, что позволяет проверить сформированность компетенции ПК-2, ОПК-4.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо ознакомиться с методическими рекомендациями, изложенными в «Методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов» по данной дисциплине. Во время представления сообщения студенту следует ориентироваться на регламент: продолжительность выступления 7 – 10 минут.

Составитель _____ / Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«26» __августа_ 2016 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:

Зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

_____ И. В. Огаркова

«26» __августа_ 2016 г.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ
по дисциплине
«Гостиничный менеджмент»
Вопросы к экзамену
по дисциплине **«Стресс-менеджмент»**

Базовый уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент». Виды и функции менеджмента.
2. Понятие и классификация методов менеджмента. Особенности их применения в сфере услуг.
3. Понятие цели и задач гостиничного предприятия. Система целей и задач организации.
4. Функциональная структура гостиничного предприятия.
5. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления гостиничного предприятия.
6. Организационные структуры управления гостиничного предприятий.
7. Организационная структура управления службы номерного фонда: функции, состав, подчиненность.
8. Организационная структура хозяйственной службы отеля: функции, состав, подчиненность.
9. Организационная структура административной службы отеля: функции, состав, подчиненность.
10. Организационная структура службы организации питания отеля: функции, состав, подчиненность.

Уметь, Владеть

1. Организационная структура коммерческой службы отеля: функции, состав, подчиненность.
2. Организационная структура инженерно-технической службы отеля: функции, состав, подчиненность.
3. Организационная структура службы приема и размещения отеля: функции, состав, подчиненность.

4. Организационная структура отдела бронирования: функции, состав, подчиненность.
5. Содержание, виды и принципы планирования. Процесс планирования и виды планов. Методы разработки планов.
6. Способы планирования. Стратегическое планирование. Текущее планирование.
7. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.
8. Внешняя среда гостиничного предприятия.
9. Внутренняя среда гостиничного предприятия.
10. Модель современного руководителя гостиничным предприятием.

Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.
2. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
3. Характеристика «одномерных» стилей управления.
4. «Многомерные» стили управления и управленческая решетка.
5. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.
6. Система мотивации труда гостиничного предприятия.
7. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях гостеприимства.
8. Стратегические и тактические планы в системе гостиничного менеджмента. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ.
9. Менеджмент качества в гостиницах. Использование инструментов контроля качества для анализа процесса обслуживания в гостинице
10. Система франчайзинга в гостиничном секторе.

Уметь, Владеть

1. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
2. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
3. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.
4. Методы ценообразования в индустрии гостеприимства.
5. Использование компьютерных/информационных технологий в финансовом менеджменте гостиничных/ресторанных предприятий.
6. Основы инвестиционного менеджмента в индустрии гостеприимства
7. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
8. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом, их целесообразность применения
9. Межкультурный менеджмент в индустрии гостеприимства
10. Квалификационные требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма в международных гостиничных цепях.
11. Особенности организации управления малым отелем.
12. Качество обслуживания: совершенствование на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
13. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
14. Особенности кадровой политики на предприятиях индустрии гостеприимства
15. Гостиничные цепи: понятие, классификация, специфика управления.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он отлично знает теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения. Отлично умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия. Отлично владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он хорошо знает теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения. Хорошо умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия. Хорошо владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он удовлетворительно знает теоретические основы современной системы управления гостиницами. Удовлетворительно умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента. Удовлетворительно владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он слабо знает теоретические основы современной системы управления гостиницами. Слабо умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента. Слабо владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей.

2. 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 в СКФУ.

Предлагаемые студенту вопросы для собеседования позволяют проверить сформированность компетенции ПК-2, ОПК-4.

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.

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины, сущности профессиональной этики, основных этических направлений и учений. Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами принципами и нормами профессиональной этики и этикета, умение дать анализ профессионального поведения человека, основываясь на требованиях, предъявляемых к специалистам сферы гостеприимства. Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

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	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель _____ / Т. Г. Гарбузова
(подпись)

«26» __августа_ 2016 г.