

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 09:27:39

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 в г. Пятигорске

\_\_\_\_\_ Т. А. Шебзухова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**(Электронный документ)**

По дисциплине	Организация	функционирования	гостиничных
	комплексов		
Направление подготовки	43.03.03	Гостиничное дело	
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность		
Квалификация выпускника	Бакалавр		
Форма обучения	очная		
Учебный план	2021		

## Предисловие

1. Назначение: контроль уровня сформированности компетенций ОПК-1, ОПК-3, ПК-1, как средства, позволяющего обеспечить коммуникативно-познавательные потребности в сферах академической и профессиональной деятельности.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Организация функционирования гостиничных комплексов» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании Учёного совета СКФУ протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

3. Разработчик \_\_\_\_\_ Т.Г. Гарбузова, 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 \_\_\_\_\_ И. В.Огаркова, зав кафедрой ТиГД  
\_\_\_\_\_ А. А. Казначеева, доцент кафедры ТиГД  
\_\_\_\_\_ В.С. Козлов, начальник СПИР ООО ПСКК «Машук Аква-Терм»

6. Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Организация функционирования гостиничных комплексов» соответствует рабочей программе дисциплины для студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и может применяться в учебном процессе.

\_\_\_\_\_ Огаркова И. В., зав кафедрой ТиГД  
\_\_\_\_\_ Казначеева А. А. доцент кафедры ТиГД  
\_\_\_\_\_ Козлов В.С., начальник СПИР ООО ПСКК «Машук Аква-Терм»

7. Срок действия ФОС: \_\_\_\_ год (а).

Паспорт фонда оценочных средств  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Организация функционирования гостиничных комплексов
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, тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество элементов, шт.	
					Базовый уровень	Повышенный уровень
ОПК-1 ОПК-3, ПК-1,	1-28	текущий	устный	Вопросы для собеседования	46	49
	№ 1,3,6,9,10,13	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола	8	8
	1-18	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	30	29

Составитель \_\_\_\_\_ Т. Г. Гарбузова  
(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**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

\_\_\_\_\_ Т. А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Вопросы для собеседования  
по дисциплине «Организация функционирования гостиничных комплексов»**

**Базовый уровень**

**Тема 1. Определение целей организации и планирование.**

1. Цели организации.
2. Значение формального планирования.

**Тема 2. Организация функционирования предприятия.**

1. Анализ рынка.
2. Основные понятия предпринимательской деятельности.

**Тема 3. Принципы развития организации.**

1. Свойства организаций.
2. Принципы организационного развития.

**Тема 4. Стратегическое планирование деятельности организации.**

1. Понятие стратегии.
2. Стратегическое управление.

**Тема 5. Антикризисное управление гостиничным комплексом.**

1. Возможность и необходимость антикризисного управления.
2. Проблематика и типология антикризисного управления.

**Тема 6. Маркетинговая работа в раках антикризисного управления.**

1. Антикризисная маркетинговая программа.
2. Гистерезис – модель С. Ю. Сухова.

**Тема 7. Определение процесса контроля.**

1. Основные аспекты контроля.

**Тема 8. Контроль и организационный менеджмент в гостиничном комплексе**

1. Успешное функционирование системы контроля.
2. Характеристики эффективного контроля.

**Тема 9. Контроллинг.**

1. Основные задачи контроллинга.

**Тема 10. Управление доходами в гостиничном бизнесе.**

1. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе.

**Тема 11. Базовый аудит отеля.**

1. Аудит гостиницы.
2. Аудит доходов гостиницы.

**Тема 12. Управление качеством в гостиничном комплексе.**

1. Потребительские свойства, показатели качества и требования к качеству

гостиничных услуг.

**Тема 13. Взаимодействие с ОТА.**

1. Основные ошибки в работе с ОТА.

**Тема 14. Логистика гостиничного предприятия.**

1. Цели, задачи функции логистики гостиничных предприятий.
2. История и этапы развития логистики гостиничных предприятий.

**Тема 15. Этапы развития логистики в гостиничном комплексе.**

1. Методы выбора поставщика.
2. Взаимоотношения с поставщиками: управление поставщиками, стимулирование поставщиков, «воспитание» поставщиков.

**Тема 16. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе.**

1. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами.
2. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе.

**Тема 17. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами отеля.**

1. Основные понятия бюджетирования.
2. Виды бюджетирования в гостиничном бизнесе.

**Тема 18. Процедура классификации гостиниц и иных средств размещения и ее этапы.**

1. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.
2. Участники классификации гостиниц и их функции.

**Повышенный уровень**

**Тема 1. Определение целей организации и планирование.**

1. Уровни управления и планирование.

**Тема 2. Организация функционирования предприятия.**

1. Государственная поддержка гостиничного бизнеса.

**Тема 3. Принципы развития организации.**

1. Общие законы организационного развития.

**Тема 4. Стратегическое планирование деятельности организации.**

1. Стратегическое бизнес-планирование и реализация стратегий.

**Тема 5. Антикризисное управление гостиничным комплексом.**

1. Эффективность в антикризисном управлении.

**Тема 6. Маркетинговая работа в раках антикризисного управления.**

1. Инструменты антикризисной маркетинговой программы.

**Тема 7. Определение процесса контроля.**

1. Необходимость контроля.

**Тема 8. Контроль и организационный менеджмент в гостиничном комплексе**

1. Свойства системы контроля.

**Тема 9. Контроллинг.**

1. Область применения контроллинга.

**Тема 10. Управление доходами в гостиничном бизнесе.**

1. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы гостиничного предприятия.

**Тема 11. Базовый аудит отеля.**

1. Критерии проведения обязательного аудита.

**Тема 12. Управление качеством в гостиничном комплексе.**

1. Основные понятия технического регулирования.

**Тема 13. Взаимодействие с ОТА.**

1. Основные ошибки в работе с Booking.com. Академсервис. Bronevik.com. 101

отель, Эй энд Эй и др.

**Тема 14. Логистика гостиничного предприятия.**

1. Логистическое товароведение ресурсов гостиничного предприятия.

**Тема 15. Этапы развития логистики в гостиничном комплексе.**

1. Стратегические принципы в управлении поставщиками.

**Тема 16. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе.**

1. Этапы реализации инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе.

**Тема 17. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами отеля.**

1. Бюджетный процесс.

**Тема 18. Процедура классификации гостиниц и иных средств размещения и ее этапы.**

1. Порядок проведения работ по классификации.

**1. Критерии оценивания компетенций.**

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

**2. Описание шкалы оценивания.**

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся 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
<b>2 семестр</b>			
1.	Собеседование по темам 1-5	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 6-9	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 10-18	16 неделя	20

	<b>Итого за 2 семестр</b>	<b>55</b>
--	---------------------------	-----------

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:

<b>Уровень выполнения контрольного задания</b>	<b>Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)</b>
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 отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала.

Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-1, ОПК-3, ПК-1.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

#### **Оценочный лист**

<b>№</b>	<b>Ф.И.О.</b>	<b>Уровень владения материалом</b>	<b>Правильность речи</b>	<b>Логичность</b>	<b>Полнота ответа</b>	<b>Оценка</b>
1.						

Составитель \_\_\_\_\_ Т. Г. Гарбузова  
(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**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

\_\_\_\_\_ Т. А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Перечень дискуссионных тем для круглого стола  
по дисциплине «Организация функционирования гостиничных комплексов»**

**Базовый уровень**

**Тема 1. Определение целей организации и планирование.**

1. Процесс планирования.

**Тема 3. Принципы развития организации.**

1. Общие законы организационного развития.

**Тема 6. Маркетинговая работа в раках антикризисного управления.**

1. Гистерезис – модель С. Ю. Сухова.

**Тема 9. Контроллинг.**

1. Область применения контроллинга.

**Тема 10. Управление доходами в гостиничном бизнесе.**

1. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля.

**Тема 13. Взаимодействие с ОТА.**

1. Основные ошибки в работе с ОТА.

**Повышенный уровень**

**Тема 1. Определение целей организации и планирование.**

1. Средства планирования и проектирования.

**Тема 3. Принципы развития организации.**

1. Специфические законы организационного развития.

**Тема 6. Маркетинговая работа в раках антикризисного управления.**

1. Инструменты антикризисной маркетинговой программы.

**Тема 9. Контроллинг.**

1. Типология контроллинга.

**Тема 10. Управление доходами в гостиничном бизнесе.**

1. Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля.

**Тема 13. Взаимодействие с ОТА.**

1. Основные ошибки в работе с Booking.com. Академсервис. Bronevik.com. 101 отель, Эй энд Эй и др.

**1. Критерии оценивания компетенций.**

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически



стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

## **2. Описание шкалы оценивания.**

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

### **Текущий контроль**

#### **Рейтинговая оценка знаний студента**

<b>№ п/п</b>	<b>Вид деятельности студентов</b>	<b>Сроки выполнения</b>	<b>Количество баллов</b>
<b>2 семестр</b>			
1.	Собеседование по темам 1-5	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 6-9	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 10-18	16 неделя	20
<b>Итого за 2 семестр</b>			<b>55</b>

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:

<b>Уровень выполнения контрольного задания</b>	<b>Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)</b>
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 отбор и изучение литературы по перечню дискуссионных тем для круглого стола, краткое конспектирование изученного материала.

Подготовка устного доклада по данным темам позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-1, ОПК-3, ПК-1.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке доклада студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении круглого стола оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

**Оценочный лист**

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

Составитель \_\_\_\_\_ Т. Г. Гарбузова  
(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**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

\_\_\_\_\_ Т. А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Вопросы к экзамену  
по дисциплине «Организация функционирования гостиничных комплексов»**

**Базовый уровень**

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Основные направления деятельности сферы предоставления услуг.
2. Гостиничный комплекс: сущность, классификация, виды.
3. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса.
4. Источники инвестиций для гостиниц
5. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
6. Этапы становления и развития средств размещения.
7. Операционный менеджмент в гостиничном комплексе
8. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
9. Функционально-организационная структура гостиницы
10. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
11. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
12. Управленческая структура современного отеля.
13. PR-деятельность в гостиничном бизнесе
14. Менеджмент доходов в гостиничном комплексе.
15. Маркетинговые стратегии гостиничного комплекса.

Уметь, Владеть

1. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.
2. Понятие и виды тарифов в гостиничном бизнесе.
3. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.
4. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.
5. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе.
6. Технологии создания гостиничного продукта
7. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
8. Порядок регистрации и размещения гостей; особенности регистрации туристских групп; особенности регистрации иностранных туристов
9. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
10. Интернет - технологии продвижения гостиничных услуг.
11. Факторы формирования системы продвижения.
12. Технологии прямого маркетинга в гостиничной индустрии.

13. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
14. Совершенствование качества предоставляемых услуг.
15. Технология проведения ежедневной текущей уборки в номере гостиницы

### **Повышенный уровень**

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

1. Знать Информационные технологии.
2. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
3. Профессиональная этика персонала гостиничного предприятия.
4. Порядок организации новой гостиницы
5. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах
6. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
7. Обеспечение безопасности в гостиничном комплексе
8. Дополнительные и сопутствующие услуги, оказание развлекательных услуг в гостиничных комплексах.
9. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей.
10. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.
11. Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,
12. Анимационная деятельность гостиницы
13. Характеристика материально-технической базы гостиниц
14. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
15. Применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов

Уметь, Владеть

1. Система владения клубным отдыхом.
2. Виды бронирования гостиничных номеров.
3. Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ.
4. Подготовка номеров к заселению.
5. Возможности оптимизации затрат отеля.
6. Охрана труда и должностные инструкции персонала гостиницы.
7. Специализированные программные продукты для гостиниц.
8. Экономико-учётный механизм управления гостиничными комплексами.
9. Разработка концепции формирования пакета гостиничных услуг.
10. Технология предоставления экскурсионных и анимационных услуг в гостинице.
11. Технология обслуживания VIP гостей.
12. Технология оформления проживания иностранных граждан.
13. Технология оформления проживания российских граждан.
14. Процесс формирования цен на услуги отеля.
15. Показатели качества услуг.

### **1. Критерии оценивания компетенций:**

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено

числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

## 2. Описание шкалы оценивания

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 экзамена 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
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине  
в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично

72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

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

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

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-1, ОПК-3, ПК-1.

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины «Организация функционирования гостиничных комплексов». Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками разработки рекламных кампаний, умение дать анализ рекламной деятельности, основываясь на требованиях, предъявляемых к политике стресс-менеджмента на предприятии. Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

Составитель \_\_\_\_\_ Т. Г. Гарбузова  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.