

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 09:18:47

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

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

Направление подготовки

Направленность

(профиль)

Квалификация

выпускника

Форма обучения

Год начала обучения

Изучается в 4 семестре

Организация гостиничной деятельности

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничная деятельность

бакалавр

очная

2021

## Предисловие

1. Фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения результатов обучения, запланированных в образовательной программе, и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе
2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Организация гостиничной деятельности» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании УМС СКФУ протокол № 6 от «23» марта 20\_\_ г.

1. Разработчик Казначеева А.А., доцент кафедры ТиГД.
2. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД, протокол №\_1\_ от «26» августа 2021г.
3. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД, протокол №\_1\_ от «26» августа 2021 г.
4. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель \_\_\_\_\_ Огаркова И.В., зав. кафедрой ТиГД  
\_\_\_\_\_ Климова Н.Ю., канд.фил.наук,  
и.о.зав.кафедрой ЛиМК  
\_\_\_\_\_ Наумова А.О., директор турфирмы  
\_\_\_\_\_ ООО «Валькирия»

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

|                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| «__» _____ 20__ г. | _____ И.В. Огаркова |
| «__» _____ 20__ г. | _____ Н.Ю.Климова   |
| «__» _____ 20__ г. | _____ А.О.Наумова   |

Срок действия ФОС: 2020-2022 учебный год

## Паспорт фонда оценочных средств

### для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

|                        |                                      |
|------------------------|--------------------------------------|
| По дисциплине          | Организация гостиничной деятельности |
| Направление подготовки | 43.03.03 Гостиничное дело            |
| Профиль подготовки     | Гостиничная деятельность             |
| Квалификация (степень) | 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 заданий для каждого уровня, шт. |            |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|--------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------|
|                                            |                                                    |               |              |                                                 | Базовый                                    | Повышенный |
| ПК-1<br>ПК-12<br>ПК-13                     | 1-7                                                | текущий       | устный       | Вопросы для собеседования                       | 10                                         | 5          |
| ПК-1<br>ПК-12<br>ПК-13                     | 8-16                                               | текущий       | устный       | Вопросы для собеседования                       | 10                                         | 5          |
| ПК-1<br>ПК-12<br>ПК-13                     | 1-16                                               | промежуточный | устный       | Вопросы к экзамену                              | 60                                         |            |
|                                            |                                                    |               |              | Вопросы для проверки уровня знаний              | 10                                         | 20         |
|                                            |                                                    |               |              | Вопросы (задания) для проверки умений и навыков | 10                                         | 20         |

Составитель \_\_\_\_\_ А.А.Казначеева

«26» августа 2021г.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Зав. кафедрой ТиГД  
И.В.Огаркова \_\_\_\_\_  
«26» августа 2021 г.

**Вопросы для собеседования по дисциплине «Организация  
гостиничной деятельности»**

**Базовый уровень**

**Тема 1. История развития мировой гостиничной индустрии**

1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
2. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
3. Становление гостиничного дела в России.

## **Тема 2. Процесс управления отелем**

1. Организационная структура гостиницы.
2. Учредительные и организационные документы.
3. Организация труда в гостинице.

## **Тема 3. Особые приемы продажи гостиничных услуг 1.**

Служба маркетинга, ее структура и функции.

2. Цена и ценообразование в гостиницах.
3. Система продаж.
4. Выставочная деятельность.

## **Повышенный уровень**

### **Тема 1. История развития мировой гостиничной индустрии**

1. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в России.
2. Динамика развития гостиничного сектора на Северном Кавказе.

### **Тема 2. Процесс управления отелем**

1. Техническая и технологическая документация.
2. Управление гостиничным предприятием.

### **Тема 3. Особые приемы продажи гостиничных услуг 1.**

Рекламная и информационно-справочная деятельность.

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

Оценка «отлично» выставляется студенту, если 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.

#### **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 отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала. Собеседование позволяет проверить сформированность ПК-1 - Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-12 - Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-13 Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями.

При ответе на вопросы базового уровня бакалавр 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, уровень владения материалом, последовательность и рациональность изложения материала.

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

Составитель \_\_\_\_\_ А.А.Казначеева

«26» августа 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Зав. кафедрой ТиГД

И.В.Огаркова \_\_\_\_\_

«26» августа 2021 г.

### **Темы докладов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности»**

#### **Базовый уровень 1.**

Особенности гостиничного продукта в разных странах.

2. Методы продвижения гостиничных услуг.
1. Роль персонала в продаже гостиничных услуг
2. Передовые технологии в сфере гостиничного бизнеса.
3. Технология обеспечения безопасности постояльцев в гостиничном предприятии.
4. Знаменитые отельеры и их вклад в развитие индустрии гостеприимства (на конкретном примере).
5. Элсворт Статлер и его преобразования в сфере гостиничного бизнеса.
6. Экзотические гостиницы.
7. Внедрение инноваций и новых видов услуг в сфере гостиничного бизнеса.
8. Веб-сайт туристского предприятия как инструмент эффективных продаж.
9. Самые известные школы индустрии гостеприимства за рубежом.
10. Особенности организации и приема иностранных туристов.

### **Повышенный уровень**

1. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP) в гостиницах.
2. Пути формирования позитивного имиджа предприятий индустрии гостеприимства.
3. Роль и значение лояльности клиентов в гостиничном бизнесе.
4. Принципы разработки внутренних стандартов обслуживания в гостиничных предприятиях.
5. Зарубежный опыт организации гостиничного дела (на примере одной зарубежной страны).

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

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если в процессе выступления он 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.

### **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                                | <b>100</b>                                                           |
| Хороший                                 | <b>80</b>                                                            |
| Удовлетворительный                      | <b>60</b>                                                            |

|                      |   |
|----------------------|---|
| 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 доклада, краткое конспектирование изученного материала. Представление докладов позволяет проверить сформированность ОПК-2: способность к разработке туристского продукта и ПК-3: способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **базового** уровня необходимо подготовить и представить результаты мониторинга в виде доклада.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию **повышенного** уровня необходимо подготовить и представить доклад в сопровождении с мультимедийной презентацией.

При подготовке к выступлению студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами.

В процессе выступления студента оцениваются: грамотность, последовательность и рациональность изложения материала, техническое сопровождение.

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

Составитель \_\_\_\_\_ А.А.Казначеева  
августа 2018 г.

«26»

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Зав. кафедрой ТиГД

И.В. Огаркова \_\_\_\_\_

«26» августа 2021 г.

### **Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация гостиничной деятельности»**

#### **Базовый уровень**

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Первые упоминания о гостиничном деле (Древний Египет)
2. История гостеприимства Древней Греции

3. Становление гостиничного дела в России
  4. Возникновение и развитие гостиных и постоялых дворов
  5. Четыре этапа развития гостиничного дела
  6. Развитие гостиничного хозяйства в XIX – XX веках
  7. Развитие гостиничного дела от средних веков до XIX века
  8. Гостиничное дело в провинции
  9. Основные модели организации гостиничного дела
  10. Организация гостиничного дела в Римской империи.
  11. Отельный бизнес в России конца XIX начала XX века
  12. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции
  13. Развитие гостиничного бизнеса в послевоенные годы
  14. Понятие «гостиничная услуга»
  15. Виды и свойства гостиничных услуг
  16. Формы реального инвестирования
  17. Франчайзинг
  18. Управляющая компания и ее функции
  19. Интеграция в гостиничном бизнесе
  20. Инвестиции в гостиничном бизнесе.
  21. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами
  22. Организация работы инженерно – технической службы
  23. Вспомогательно – оперативная служба гостиничного комплекса и ее функции
  24. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа
  25. Организационная структура.
  26. Учредительные и организационные документы.
  27. Организация труда в гостинице.
  28. Управление гостиничным предприятием.
  29. Организация работы функциональных служб гостиницы.
  30. Служба маркетинга, ее структура и функции.
  31. Организация работы службы приема и размещения
  32. Организация работы службы бронирования
  33. Порядок регистрации и размещения гостей
  34. Организация работы службы обслуживания номеров
  35. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда
- Уметь,  
Владеть

### **Повышенный уровень**

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

- Знать
1. Цена и ценообразование в гостиницах.
  2. Рекламная и информационно-справочная деятельность.
  3. Выставочная деятельность.
  4. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
  5. Внешний вид работника гостиницы
- Уметь,  
Владеть
6. Методы продвижения гостиничных услуг
  7. Состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства региона КМВ

8. Операционный процесс обслуживания в гостинице
9. Порядок оформления проживания
10. Права потребителей
11. Работа с претензиями потребителей
12. Корпоративная культура гостиничного предприятия.
13. Служба управления персоналом, ее структура и функции
14. Нормативно-правовые акты РФ в сфере гостиничного бизнеса
15. Функции и структура службы безопасности отеля
16. Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций
17. Меры по обеспечению безопасности проживающих в гостинице
18. Классификация предприятий питания.
19. Структура и функции службы питания.
20. Обслуживания туристских групп.
21. Обслуживание в залах ресторанов и номерах.
22. Технологические документы предприятий питания.
23. Административная служба и ее основные функции
24. Система продаж.
25. Техническая и технологическая документация.

## **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**

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное

количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 (20 ≤ S<sub>экз</sub> ≤ 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 ПК-1 - Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-12 - Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-13 Способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями.

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины, принципов организации гостиничного дела, основных видов услуг и форм обслуживания. Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками по организации работы служб гостиничного комплекса, умение дать анализ профессионального поведения человека, основываясь на требованиях, предъявляемых к специалистам сферы туризма и гостеприимства. Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

Составитель \_\_\_\_\_ Казначеева А.А.  
(подпись)

«26» \_\_августа\_ 2021 г.