

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 09:27:41

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	<u>Организация гостиничной деятельности</u>
Направление подготовки	<u>43.03.03 Гостиничное дело</u>
Направленность (профиль)	<u>Гостиничная деятельность</u>
Квалификация выпускника	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Год начала обучения	<u>2021</u>
Изучается в	<u>4 семестре</u>

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 ПК-12 ПК-13	1-7	текущий	устный	Вопросы для собеседования	10	5
ПК-1 ПК-12 ПК-13	8-16	текущий	устный	Вопросы для собеседования	10	5
ПК-1 ПК-12 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 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 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

Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

- | | |
|-------------------|--|
| Знать | <ol style="list-style-type: none"> 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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_{экз} ≤ 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.