

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 09:20:17

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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/специальность

Квалификация выпускника

Форма обучения

Год начала обучения

Изучается в 5 семестре

Управление отелом

43.03.03 Гостиничное дело/Гостиничная деятельность

Бакалавр

очная

2021

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 «Управление отелем» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании УМС СКФУ протокол № от « » 201 г.

1. Разработчик

Салпагарова С.Б., доцент кафедры ТГД

2. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол № 1 от «05» сентября 2017 г.

3. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД протокол № 1 от «05» сентября 2017 г.

4.

5. 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: 2017-2018 гг.

Паспорт фонда оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Управление отелем
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Инновационные технологии в гостиничной деятельности
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2015

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий/промежуточный)	Вид контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства
ОК-5 ОПК-2 ОПК-3 ПК-4 ПК-5	1-11	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования

Составитель _____ / С. Б. Салпагарова
(подпись)

«05» __сентября__ 2017 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

«05» __сентября__ 2017 г.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ
по дисциплине
«Управление отелем»

Базовый уровень

1. Сущность и содержание понятия «управление отелем».
2. Виды и функции менеджмента.
3. Понятие и классификация методов менеджмента.
4. Особенности их применения в сфере услуг.
5. Цель и задачи гостиничного менеджмента. Основные понятия и термины.
6. Система управления персоналом.
7. Причины возникновения конфликта. Методы управления конфликтами.
8. Основные подходы к разработке концепции управления персоналом.
9. Барьеры при внедрении систем управления.
10. Использование маркетинговых методов для оценки уровня качества обслуживания.
11. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
12. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.
13. Основы кадровой деятельности.
14. Качество обслуживания и гостиничный менеджмент.

Повышенный уровень

1. Понятие цели и задач гостиничного предприятия.
2. Система целей и задач организации.
3. Организационные структуры управления гостиничного предприятий.
4. Способы планирования.
5. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
6. Концепция управления персоналом.
7. Основные виды контроля.
8. Сервис и гостеприимство – составляющие компоненты гостиничного и ресторанного продукта.
9. Корпоративная культура в менеджменте гостеприимства.

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 ОК-6, ПК-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	Понимание сути излагаемого	Речь грамотная, ясная, точная	Анализ сути, приведение собственных примеров	Знание содержания материала повышенного
--------------	--	----------------------------	-------------------------------	--	---

баллы	части				уровня
	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель _____ / С. Б. Салпагарова
(подпись)

«05» __сентября_ 2017 г.