

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 21.09.2025 09:20:03

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641ca13aeb96

**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/
специальность
Квалификация выпускника
Форма обучения
Год начала обучения
Изучается в 7 семестре

Управление работой службы горничных
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.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации составлен на основе рабочей программы дисциплины «Управление работой службы горничных» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании УМС СКФУ протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

3. Разработчик А.А. Казначеева, 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	_____	Огаркова И.В., зав. кафедры ТиГД
	_____	Карташева О.А., доцент кафедры ТиГД
	_____	Климова Н.Ю., и.о.зав.кафедрой ЛиМК

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

«__» _____ 20__ г.

_____	/	_____
_____	/	_____
_____	/	_____

7. Срок действия ФОС 1 год.

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Управление работой службы горничных
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	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 заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
ПК-8 ПК-9	1-4	текущий	устный	Вопросы для собеседования	10	5
	5-10	текущий	письменный	Темы докладов	5	5

Составитель _____ А.А.Казначеева
(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:

Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела

_____ И.В.Огаркова
« » _____ 2021 г.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ
по дисциплине
«Управление работой службы горничных»

Базовый уровень

Тема 1. Введение в курс технологий продаж.

1. Система ценностей и убеждений профессионального продавца гостиничных услуг.
2. Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе.

Тема 2. Основные формы продаж гостиничных услуг.

3. Методы персональных продаж.
4. Подходы к формированию прямого сбыта на основе клиентского анализа.

Тема 3. Методы стимулирования продаж.

5. Инструменты стимулирования продаж.
6. Нетрадиционные каналы сбыта гостиничных услуг, их преимущества.
7. Прямые каналы сбыта гостиничных услуг.

Тема 4. Установление контакта продавца с покупателем.

8. Установление контакта с покупателем при помощи визуального канала восприятия.
9. Установление контакта с покупателем при помощи аудиального канала восприятия.
10. Приемы воздействия на клиента.

Повышенный уровень

Тема 1. Введение в курс технологий продаж.

1. Технологические приемы общения с клиентами.

Тема 2. Основные формы продаж гостиничных услуг.

2. Использование интерактивных технологий при организации продаж.

Тема 3. Методы стимулирования продаж.

3. Корпоративные порталы, сайты и баннеры и их влияние на увеличение продаж.

Тема 4. Установление контакта продавца с покупателем.

4. Вербальные и невербальные компоненты в персональных продажах.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены,

качество их выполнения достаточно высокое. Отлично знает основополагающие документы в сфере гостиничного бизнеса; формы и методы продаж гостиничного продукта; особенности взаимодействия с потребителями гостиничных услуг; механизм технологий продаж туристских и гостиничных услуг; вопросы психологии телефонных и личностных продаж; имеет представления о внешних и внутренних факторах воздействия на поведение потребителей; умеет применять вербальные и невербальные формы коммуникации в процессе осуществления продажи; владеет техникой продажи гостиничного продукта, адаптированной под специфику современной индустрии гостеприимства; приемами маркетинга и менеджмента с целью успешного применения их в индустрии гостеприимства.

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. Хорошо знает основополагающие документы в сфере гостиничного бизнеса; знает и использует некоторые формы и методы продаж гостиничного продукта; имеет представления о внешних и внутренних факторах воздействия на поведение потребителей; хорошо умеет применять вербальные и невербальные формы коммуникации в процессе осуществления продажи; владеет некоторыми приемами маркетинга и менеджмента с целью успешного применения их в индустрии гостеприимства.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено не полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения невысокое. Частично знает основополагающие документы в сфере гостиничного бизнеса; знает некоторые формы и методы продаж гостиничного продукта; имеет представление о внешних и внутренних факторах воздействия на поведение потребителей; частично умеет применять вербальные и невербальные формы коммуникации в процессе осуществления продажи; частично владеет некоторыми приемами маркетинга и менеджмента с целью успешного применения их в индустрии гостеприимства.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он слабо знает специфику взаимодействия с клиентами гостиничных предприятий, не умеет установить контакт с потребителем гостиничных услуг. Умеет частично применять на практике отдельные технологические приемы работы с клиентом. Владеет слабыми знаниями о формах и методах продаж в сфере гостиничного бизнеса.

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по дисциплине оценивается в ходе текущего контроля.

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1	Собеседование по темам 1 – 4	8 неделя	30
2	Доклад (письменно) по темам 5 – 10	12 неделя	25
Итого за 3 семестр			55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 60 (55 баллов за текущий контроль и от 1 до 5 дополнительных баллов за регулярную хорошую работу, ответственное отношение к дисциплине). 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

Процедура зачета (7 семестр) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

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 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-8, ПК-9.

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 _____ А.А.Казначеева

(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:

Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела

« » _____ И.В.Огаркова
2021 г.

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ
по дисциплине
«Управление работой службы горничных»

Базовый уровень

1. Новый подход в маркетинге гостиничных предприятий.
2. Коммуникативный маркетинг – фактор прямого воздействия на результативность продаж.
3. Эффективные маркетинговые программы, влияющие на рост доходов в условиях сжатия ресурсной базы и падения спроса на рынке гостиничных услуг.
4. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия.
5. Управление доходами в гостиничном бизнесе.

Повышенный уровень

6. Мероприятия для повышения доходности центра прибыли «номерной фонд».
7. Мероприятия для повышения доходности центра прибыли «рестораны и бары».
8. Разработка коммуникационной политики компании.
9. Продажи, техника продаж и дистрибуция в электронных системах бронирования
10. Инновационные методы стимулирования и развития новых услуг в сфере гостеприимства.

1. 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. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов 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
1	Собеседование по темам 1 – 4	8 неделя	30
2	Доклад (письменно) по темам 5 – 10	12 неделя	25
	Итого за 7 семестр		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **60** (55 баллов за текущий контроль и от **1 до 5** дополнительных баллов за регулярную хорошую работу, ответственное отношение к дисциплине). 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

Процедура **зачета** (7 семестр) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{\text{зач}}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{\text{сем}}$)	Количество баллов за зачет ($S_{\text{зач}}$)
$50 \leq R_{\text{сем}} \leq 60$	40
$39 \leq R_{\text{сем}} < 50$	35
$33 \leq R_{\text{сем}} < 39$	27
$R_{\text{сем}} < 33$	0

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

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 представление сообщения-презентации, что позволяет проверить сформированность компетенции ПК-8, ПК-9

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 8 – 10 минут.

Составитель _____ А.А. Казначеева
(подпись)

«__» _____ 20 __ г.

Таблица 1
Анализ профессионального стандарта
Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц

Код ____			
Назначение кода: _____			
Потенциальные должности / профессии			
Уровень образования			
Необходимый практический опыт			
Специальные условия допуска к работе			
Трудовые функции сотрудника			
	код __/01. ____ _____ <i>(наименование трудовой функции)</i>	код __/02. ____ _____ <i>(наименование трудовой функции)</i>	код __/03. ____ _____ <i>(наименование трудовой функции)</i>
Функциональные обязанности			
Требуемые умения сотрудника			
Необходимые знания сотрудника			