

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 21.05.2025 15:01:18

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

Зам. директора по учебной работе

Пятигорского института (филиал)

СКФУ

Н.В. Данченко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОРГАНИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ И САНАТОРНО-
КУРОРТНЫХ КОМПЛЕКСОВ

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Управление гостиничным и санаторно-
курортным бизнесом

Год начала обучения

2025

Форма обучения

очная

заочная

Реализуется в семестре

3

3

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Казначеева А.А.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. – зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Карташева О. А. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Гарбузова Т. Г. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - начальник службы приема и размещения ООО «Ключевой Элемент»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и может применяться в учебном процессе.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворитель но) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворитель но) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-3 УК-3. Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения.	Не знает основные принципы командной работы; не может работать в команде на основе стратегии сотрудничества; Не владеет способностью определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели.	Плохо знает основные принципы командной работы; слабо может работать в команде на основе стратегии сотрудничества; Не в полной мере владеет способностью определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели.	Хорошо знает основные принципы командной работы; хорошо может работать в команде на основе стратегии сотрудничества; В основном владеет способностью определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели.	Отлично знает основные принципы командной работы; Отлично может работать в команде на основе стратегии сотрудничества; В совершенстве владеет способностью определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели.
Компетенция: ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-2. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Не знает основы планирования деятельности по достижению задач; основные методы контроля выполнения задач; не контролирует и не корректирует выполнение задач в зоне своей ответственности.	Слабо знает основы планирования деятельности по достижению задач; основные методы контроля выполнения задач; слабо корректирует выполнение задач в зоне своей ответственности.	Имеет представление о планировании деятельности по достижению задач; основных методах контроля выполнения задач; умеет корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.	Отлично знает основы планирования деятельности по достижению задач; основные методы контроля выполнения задач; умеет в совершенстве корректировать выполнение задач в зоне своей ответственности.
Компетенция: ПК-2. Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства				
Результаты обучения по дисциплине	-теоретические основы гостиничной деятельности;	-теоретические основы гостиничной	-теоретические основы гостиничной	-теоретические основы гостиничной

(модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-2 Организует процесс деятельности гостиничного предприятия	правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;	деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующ ие гостиничную деятельность; правовое обеспечение эффективного функционировани я гостиничных комплексов,	деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующ ие гостиничную деятельность; правовое обеспечение эффективного функционирован ия гостиничных комплексов, организацию, функционирован ие, взаимосвязи служб гостиниц	деятельности; правовые и нормативные документы, регламентирующ ие гостиничную деятельность; правовое обеспечение эффективного функционирован ия гостиничных комплексов, организацию, функционирован ие, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения.
---	---	---	--	---

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	а	Поддержание состояния материально-технической базы гостиницы, а также планирование технических работ для организации нормального бесперебойного функционирования всего гостиничного предприятия является целью а) инженерно-технической службы б) службы гостиничного хозяйства в) службы обслуживания в номерах	ОПК-2 ИД-1
2.	б	Правовое обеспечение бизнес - процессов внутри гостиницы, а также связей с другими организациями осуществляет а) отдел кадров б) юридический отдел в) отдел безопасности	ОПК-2 ИД-1
3.	а	Официальный опубликованный тариф гостиницы, являющийся максимально возможным в ее ценовой структуре, т.е. не учитывающий каких-либо скидок, называется а): базовый тариф б) рыночный тариф в) тариф с ограничениями по условиям оплаты	ПК-2 ИД-1
4.	в	Метод управления доходами гостиничного предприятия – это а) функция механизма формирования цен б) механизм управления, который позволяет решать производственные задачи и составляет методологию в) инструмент максимизации прибыли, получаемой от продажи не сохраняемого продукта отеля в определенный момент времени	ПК-2 ИД-1
5.	а	Экстраполяция – это а) комплекс мероприятий по продвижению гостиничного продукта б) распространение тенденций, сложившихся в прошлом, на будущие периоды в) своевременная продажа продукта отеля покупателю по оптимальной для данного отрезка времени цене	ПК-2 ИД-1
6.	б	Методы экспертных оценок	ПК-2 ИД-1

		а) предполагают анализ количественных показателей и связаны с исследованием независимых друг от друга элементов б) основываются на субъективной оценке текущей рыночной ситуации и перспектив развития в) включают использование прогнозных моделей, в которых изменения в показателях являются результатом изменения одной или более переменных	
7.	б	Методы, основанные на историческом опыте и данных прошедших периодов, которые предполагают, что происходившие изменения могут быть использованы для определения их будущих значений а) методы экспертных оценок б) методы прогнозирования на основе анализа временных рядов в) причинно-следственные методы прогнозирования	ПК-2 ИД-1
8.	б	Метод, который в большой степени используется для прогнозирования изменений на рынке в целом, чем для прогнозирования деловой активности конкретного отеля а) методы прогнозирования на основе анализа временных рядов б) причинно-следственные методы прогнозирования в) методы экспертных оценок	ПК-2 ИД-1
9.	а	Способ охвата рынка, при котором менеджмент отеля, использует в качестве посредника на рынке одного туристического оператора а) стратегия эксклюзивного сбыта б) стратегия селективного сбыта в) стратегия интенсивного сбыта	ПК-2 ИД-1
10.	а	Отельер, который ввел систему градации отелей по «звездному» типу и «стандартное предложение» услуг а) Конрад Хилтон б) Цезарь Ритц в) Эллсворт Статлер	УК-3 ИД-3
11.		Что Вы знаете о документе «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»? Как трактуются понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель» в данном документе?	ОПК-2 ИД-1
12.		Как выглядит управленческая структура современного отеля? Шесть основных	ОПК-2 ИД-1

		служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору	
13.		Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.	УК-3 ИД-3
14.		Изобразить в виде схемы деление гостиничных предприятий по функциональному назначению	ОПК-2 ИД-1
15.		Ситуационная задача: В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Представьте алгоритм действий сотрудника.	УК-3 ИД-3
16.		Ситуационная задача: 2 часов ночи. В гостиничном номере проживающие шумно справляют день рождения, мешая соседям. Алгоритм действий сотрудника	УК-3 ИД-3
17.		Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.	ОПК-2 ИД-1
18.		Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.	ОПК-2 ИД-1
19.		В гостинице у туриста утеряны документы. Ваши действия как руководителя группы.	ПК-2 ИД-1
20.		Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м ² , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/ столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера «сюит».	ОПК-2 ИД-1
21.		Выберите самостоятельно организацию. Разработайте политику и цели организации в области качества на примере ПАО «Идеальная компания».	ПК-2 ИД-1
22.		Сформулируйте и обоснуйте «антипринципы» менеджмента качества и оцените их применение в современной практике менеджеров предприятий	УК-3 ИД-3
23.		Докажите приведенное ниже высказывание на примерах. «Соотношение качества и количества можно выразить следующим образом: ни качества, как такового, ни чистого количества в природе не существует, ибо все существующее представляет собой единство качества и количества».	ПК-2 ИД-1
24.		Расскажите о программах поощрения и стимулирования постоянных гостей в высококлассных отелях. Как организовано обслуживание vip-клиентов в	ПК-2 ИД-1

		высококласных отелях?	
25.		Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги, взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля?	УК-3 ИД-3
26.		Продemonстрируйте знания о порядке получения оплаты за услуги отеля кредитной картой, наличными. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету?	УК-3 ИД-3
27.		По какой причине всегда будет отказано в услуге гостям отеля?	УК-3 ИД-3
28.		К чьей компетенции относится вопрос отнесения гостей к тому или иному впп-статусу?	ПК-2 ИД-1
29.		Какой порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг установлен в России?	ПК-2 ИД-1
30.		Рассчитайте стоимость проживания в гостинице N в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными (при условии, что в данной гостинице расчетный час заезда – 15 ч, расчетный час выезда – 13 ч; с ч до 13 ч берется 50% стоимости номера; при выезде с 13 ч до 18 ч – в размере 50% от цены за сутки номера; при выезде после 18 ч – в размере 100% от цены за сутки номера). Одноместный номер стоимостью 1700 руб. Заезд: 15.03, 19.00. Выезд: 19.03, 06.00. Двухместный номер стоимостью 2555 руб. Заезд: 12.03, 13.00. Выезд: 15.03, 12.00. Номер люкс стоимостью 10 000 руб. Заезд: 11.03, 23.00. Выезд: 16.03, 14.00.	ОПК-2 ИД-1

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной формы обучения.

3. 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.