

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 22.05.2024 10:54:25  
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 ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

|                          |                                                       |          |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| Направление подготовки   | 43.03.03 Гостиничное дело                             |          |
| Направленность (профиль) | Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом |          |
| Год начала обучения      | 2024                                                  |          |
| Форма обучения           | очная                                                 | заочная  |
| Реализуется в семестре   | <u>4</u>                                              | <u>4</u> |

## Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Организация гостиничной деятельности». 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 гостиничной деятельности» 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:

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

Емцева Н.С. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - управляющий бутик-отелем ООО «AMK Montis Club»

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),<br>индикатор (ы)                                                                                                                                                                                    | Уровни сформированности компетенци(ий),                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                       | Минимальный<br>уровень не<br>достигнут<br>(Неудовлетвори<br>тельно)<br>2 балла                                                                                                                               | Минимальный<br>уровень<br>(удовлетворитель<br>но)<br>3 балла                                                                                                                                               | Средний уровень<br>(хорошо)<br>4 балла                                                                                                                                                                                                                                                   | Высокий уровень<br>(отлично)<br>5 баллов                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ПК-2. Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Результаты обучения<br>по дисциплине<br>(модулю):<br><i>Индикатор:</i><br>ИД-1 ПК-2 Организует<br>процесс деятельности<br>гостиничного<br>предприятия                                                                 | Не способен к<br>профессиональной<br>деятельности в<br>гостиничной<br>индустрии; не<br>владеет техникой<br>планирования и<br>организации<br>работы,<br>стандартами ее<br>качества;                           | С затруднениями<br>реализует свою роль<br>в коллективе, слабо<br>применяет<br>разнообразные<br>тактические и<br>психологические<br>приемы<br>взаимодействия с<br>клиентами<br>гостиничного<br>предприятия; | На достаточно<br>хорошем уровне<br>знает основные<br>понятия и<br>терминологию в<br>сфере гостиничного<br>бизнеса; основы<br>развития<br>гостиничного дела ;<br>правила поведения и<br>общения в сфере<br>гостиничного<br>бизнеса;<br>технология<br>предоставления<br>гостиничных услуг; | В совершенстве<br>владеет навыками<br>бесконфликтной<br>профессиональной<br>деятельности при<br>взаимодействии с<br>деловыми<br>партнерами,<br>коллегами и<br>клиентами;<br>- методикой<br>планирования<br>рабочего дня и<br>времени,<br>необходимого для<br>решения конкретных<br>задач в условиях<br>пиковой нагрузки.            |
| <b>ПК-7 Способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов</b>                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Результаты обучения<br>по дисциплине<br>(модулю):<br><i>Индикатор:</i><br>ИД-1 ПК-7 Вводит<br>данные о гостях в<br>информационную<br>систему управления<br>гостиничным<br>комплексом или иным<br>средством размещения | Не имеет полного<br>представления о<br>современных<br>специализированн<br>х программных<br>продуктах для<br>сферы<br>гостиничного<br>бизнеса.                                                                | Имеет<br>поверхностное<br>представление о<br>специализированных<br>программных<br>комплексах,<br>применяемых с<br>целью<br>автоматизации<br>деятельности<br>гостиничного<br>предприятия.                   | Умеет вводить<br>данные о гостях в<br>информационную<br>систему управления<br>гостиничным<br>комплексом.                                                                                                                                                                                 | В совершенстве<br>владеет навыками<br>работы с<br>автоматизированны<br>ми системами<br>управления, умеет<br>вводить данные о<br>гостях в единую<br>базу отеля, умеет<br>работать с<br>облачными<br>продуктами и демо-<br>версиями<br>программных<br>продуктов,<br>используемых в<br>малых и средних<br>гостиничных<br>предприятиях. |
| <i>Индикатор:</i><br>ИД-2 ПК-7<br>Обрабатывает<br>информацию о гостях с<br>использованием<br>специализированных<br>программных<br>комплексов                                                                          | Не имеет полного<br>представления о<br>современных<br>подходах к<br>использованию ИС<br>в управлении; не<br>умеет перечислить<br>компоненты<br>программного и<br>технического<br>обеспечения<br>гостиничного | Имеет<br>поверхностное<br>представление об<br>информационных<br>технологиях<br>специального<br>назначения;<br>затрудняется<br>охарактеризовать<br>специализированные<br>программные<br>комплексы,          | знает современные<br>подходы к<br>использованию ИТ-<br>решений в<br>гостиничном<br>бизнесе; умеет<br>настраивать и<br>использовать в<br>практическом<br>применении<br>программный<br>продукт                                                                                             | В совершенстве<br>владеет знаниями о<br>специализированных<br>программных<br>комплексах,<br>навыками работы с<br>программным<br>обеспечением и<br>основами Интернет-<br>технологий;<br>основными<br>навыками работы с                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                       | бизнеса.                                                                                                                                    | применяемые с целью автоматизации деятельности гостиничного предприятия.                                                                                          | гостиничного назначения; разрабатывать отдельные информационные продукты для решения функциональных задач в сфере гостиничного бизнеса.                    | компьютером как средством управления информацией, информацией в глобальных компьютерных сетях.                                                                                                                                                  |
| <b>ПК-9 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса</b>                                                |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Результаты прохождения практики:<br><i>Индикатор:</i><br><b>ИД-1 ПК-9</b> разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности     | не может раскрыть понятие внутренних стандартов обслуживания, не знает регламенты процессов обслуживания в структурных подразделениях отеля | имеет поверхностное представление о внутренних стандартах обслуживания, может обозначить отдельные регламенты процессов обслуживания в службе приема и размещения | умеет разрабатывать корпоративные стандарты и регламенты процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса                            | уверенно разрабатывает и применяет корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности                                                                                 |
| <b>ИД-2 ПК-9</b> обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере                                                                 | не умеет применять разработанные стандарты и регламенты практическую деятельность гостиничного предприятия.                                 | имеет поверхностные знания об основных стандартах и регламентах в практической деятельности организаций индустрии гостеприимства.                                 | на среднем уровне владеет навыками разработки стандартов и регламентов и умеет применять их на практике                                                    | успешно применяет полученные знания на практике, владеет навыками разработки стандартов и регламентов гостиничного предприятия, умеет обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. |
| <b>ПК -10 способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями</b>                                                                                              |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Результаты прохождения практики:<br><i>Индикатор:</i><br><b>ИД-1 ПК-10</b> соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов использованием международных и национальных нормативных документов | не имеет представления о стандартах обслуживания и регламентах технологического процесса в гостиничных предприятиях                         | умеет применять стандарты обслуживания в деятельности гостиничного предприятия.                                                                                   | на достаточно высоком уровне знает стандарты обслуживания и умеет применять регламенты технологических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства. | в совершенстве знает квалификационные требования и стандарты обслуживания, умеет применять и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов.                                         |
| <b>ИД-2 ПК-10</b> изучает требования гостей, анализ мотивации спроса на реализуемые гостиничные продукты и услуги.                                                                                                    | не имеет представления о теории организации обслуживания, особенностях формирования клиентурных отношений;                                  | умеет классифицировать потребности туристов, определять мотивы поведения и факторы, влияющие на покупательское                                                    | на достаточно высоком уровне владеет приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;                                      | уверенно владеет методами выявления потребностей клиентов, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной                                                                                                                   |

|                                                                                      |                                                                                                                                            |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      |                                                                                                                                            | поведение;                                                                                                                                    |                                                                                                                                                 | деятельности.                                                                                                                                                                                            |
| <b>ИД-3 ПК-10</b> выбирает и применяет клиентоориентированные гостиничные технологии | не имеет представления о специфике возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса. | слабо применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания, затрудняется использовать приемы установления контакта с клиентом | хорошо применяет навыки эффективного взаимодействия специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности; | уверенно владеет психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами. |

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.            | в                | Наиболее известное нововведение Цезаря Ритца<br>а) установка в номере большого зеркала и лампочек над кроватями<br>б) введение униформы для персонала<br>в) появление оркестра в ресторане отеля<br>г) появление электронных замков                                                                                     | ПК-1 ИД-1   |
| 2.            | а                | Выбирая автоматизированную гостиничную систему, необходимо обращать внимание на параметры:<br>а) номерного фонда<br>б) расчетный час, ночной аудит<br>в) время оформления гостя, работы с группами<br>г) индивидуальные особенности гостиницы<br>д) работы с кассовым аппаратом                                         | ПК-7        |
| 3.            | а                | Здание XV в. предоставляющее помимо размещения и питания возможность для осуществления коммерческих операций<br>а) гостиные дворы<br>б) постоялые дворы<br>в) дома труда и отдыха<br>г) караван-сараи                                                                                                                   | ПК-1 ИД-1   |
| 4.            | б                | Начало развитию концепции «гостиницы делового назначения» было положено<br>а) Конрадом Хилтоном<br>б) Элсвортом Статлером<br>в) Кеммонсом Уилсоном<br>г) Джоном Мариоттом                                                                                                                                               | ПК-9        |
| 5.            | г                | Модификация рынка на стадии зрелости заключается<br>а) в снижении цен с целью привлечения новых клиентов<br>б) в разработке новых подходов к рекламе, которая носит в основном поддерживающий характер<br>в) в активном стимулировании сбыта<br>г) в попытках изыскать новые области и способы использования продукта и | ПК-1 ИД-1   |

|     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |
|-----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|     |   | предложить их с помощью рекламы потребителям                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |
| 6.  | а | Под существенными инновациями в маркетинге гостиниц и ресторанов следует понимать<br>а) принципиально новые продукты, аналогов которым на рынке до их появления не было;<br>б) самые распространенные инновации, связанные с изменением свойств или характеристик имеющихся продуктов<br>в) продукты, полученные в результате расширения продуктовых линий и обладающие новыми отличительными особенностями<br>г) новые услуги, которые дополняют уже имеющиеся на рынке продукты | ПК-10     |
| 7.  | а | Официальный документ компании, который описывает взаимоотношения работников с различными группами людей, придерживаться которого обязан каждый работник<br>а) Этический кодекс<br>б) Правила поведения на рабочем месте<br>в) Правила внутреннего распорядка<br>г) Корпоративный кодекс                                                                                                                                                                                           | ПК-9      |
| 8.  | б | Документ, состоящий из трех экземпляров специальной самокопирующейся бумаги, которая обеспечивает копировальный эффект<br>а) оттиск<br>б) слип<br>в) пластина<br>г) клише                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ПК-1 ИД-1 |
| 9.  | в | Для модели организации гостиничного дела, связанной с именем американского предпринимателя Кеманси Уильсона характерно<br>а) объединение гостиниц под единой торговой маркой по каким-либо однородным признакам<br>б) внедрение в гостиницах европейских традиций изысканности и аристократизма<br>в) сочетание высоких стандартов обслуживания с гибкостью в удовлетворении потребностей клиента                                                                                 | ПК-10     |
| 10. | е | Позвонивший высказывает претензию, в которой Вы не виноваты:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ПК-1 ИД-1 |

|     |  |                                                                                                                                                                                                                                                  |           |
|-----|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|     |  | а) «Это не моя ошибка»<br>б) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к ...»<br>в) «Давайте разберемся»<br>г) «Нет, вы не правы»<br>д) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»<br>е) «Оставьте, пожалуйста, Ваш телефон» |           |
| 11. |  | Типы современных гостиниц                                                                                                                                                                                                                        | ПК-1 ИД-1 |
| 12. |  | Гостиницы делового назначения                                                                                                                                                                                                                    | ПК-1 ИД-1 |
| 13. |  | Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха                                                                                                                                                                                                | ПК-1 ИД-1 |
| 14. |  | Понятие «гостиничная услуга».                                                                                                                                                                                                                    | ПК-1 ИД-1 |
| 15. |  | Виды и свойства гостиничных услуг.                                                                                                                                                                                                               | ПК-1 ИД-1 |
| 16. |  | Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом                                                                                                                                                                                     | ПК-10     |
| 17. |  | Правила и стандарты общения персонала с клиентами                                                                                                                                                                                                | ПК-10     |
| 18. |  | Внешний вид работника гостиницы                                                                                                                                                                                                                  | ПК-9      |
| 19. |  | Методы продвижения гостиничных услуг                                                                                                                                                                                                             | ПК-1 ИД-1 |
| 20. |  | Операционный процесс обслуживания в гостинице                                                                                                                                                                                                    | ПК-10     |
| 21. |  | Порядок оформления проживания                                                                                                                                                                                                                    | ПК-1 ИД-1 |
| 22. |  | Стандарты обслуживания гостиничного предприятия                                                                                                                                                                                                  | ПК-9      |
| 23. |  | Работа с претензиями потребителей                                                                                                                                                                                                                | ПК-10     |
| 24. |  | Технология разработки гостиничного продукта                                                                                                                                                                                                      | ПК-1 ИД-1 |
| 25. |  | Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.                                                                                                                                                                        | ПК-1 ИД-1 |
| 26. |  | Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями                                                                                                                                                                                 | ПК-7      |
| 27. |  | Психологические аспекты работы персонала с гостями                                                                                                                                                                                               | ПК-10     |
| 28. |  | Современные концепции гостиничных предприятий.                                                                                                                                                                                                   | ПК-1 ИД-1 |
| 29. |  | Стратегия и тактика привлечения и удержания клиентов.                                                                                                                                                                                            | ПК-10     |
| 30. |  | Порядок регистрации и размещения гостей                                                                                                                                                                                                          | ПК-1 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.