

Компонент ОПОП	43.03.02 Туризм, направленность (профиль)/специализация
	Организация услуг в индустрии туризма
	наименование ОПОП
	Б1.В.ДВ.08.01
	шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины (модуля)	Организация и управление малым гостиничным предприятием
---------------------	---

Разработчик:
Уткова М.А.

ФИО

доцент

должность

канд. экон. наук.

ученая степень, звание

Утверждено на заседании кафедры
Экономики и управления

наименование кафедры

протокол № 6 от 19.02.2026
Заведующий кафедрой

подпись

ЭиУ

Щебарова Н. Н.

ФИО

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности (УК-9)	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски. УК-9.3. Знаком с основными документами, регламентирующими экономическую деятельность; источниками финансирования профессиональной деятельности; принципами	– основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов, правила эксплуатации гостиничных предприятий, основы стандартизации и сертификации в гостиничном бизнесе; – структуру управления гостиничным предприятием, основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции; – технологии приема и обслуживания	– анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах; – разрабатывать технологические процессы обслуживания; – организовать процесс обслуживания потребителей (или) туристов.	– навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа; – организации деятельности малых гостиничных предприятий	Доклад Презентация Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади). Выполнение тестовых заданий. Участие в научно-практической конференции. Подготовка публикации к НПК	Результаты текущего контроля

	планирования экономической деятельности.	гостей в отеле, обслуживания гостей питанием, правила предоставления дополнительных услуг в гостинице, современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России; – особенности деятельности малых предприятий				
--	--	--	--	--	--	--

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1. Критерии и шкала оценивания докладов

Тематика докладов, информационных сообщений по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы докладов/информационных сообщений:

1. История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известная туристская компания).
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
4. Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
5. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.
6. Анализ административно-правовых документов в области гостиничного бизнеса в России.
7. Стандартизация в гостиничном бизнесе.
8. Гостиничные цепи: история и современность.
9. Рейтинги гостиничных цепочек мира.
10. Мировые гостиничные цепи в России.
11. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
12. Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.
13. Особенности функционирования основных служб гостиницы (служба приема и обслуживания, служба эксплуатации номерного фонда, служба питания, инженерно-техническая служба, служба безопасности, служба маркетинга, финансово-бухгалтерский отдел, отдел закупок, отдел персонала).
14. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
15. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
16. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору).
17. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
18. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
19. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
20. Современный рынок гостиничных услуг г. Краснодар (Москва, Санкт-Петербург, другие туристические центры).

За доклад по теме обучающемуся выставляются баллы:

Оценка/баллы	Критерии оценки
Отлично / 5	Ориентированность в материале, полные и аргументированные ответы на дополнительные вопросы. Материал изложен логически последовательно, присутствуют самостоятельные выводы, используется материал из дополнительных источников, интернет ресурсов. Сообщение носит исследовательский характер. Используется наглядный материал (презентация).

Хорошо / 4	Ориентированность в материале, но присутствуют некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. Отсутствует наглядный материал (презентация).
Удовлетворительно / 3	Трудности в подборе материала, его структурировании. Использована, в основном, учебная литература, не использованы дополнительные источники информации. Трудности в ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения, формулировке выводов. Материал изложен не последовательно, не установлены логические связи.
Неудовлетворительно / 0-2	Доклад, информационное сообщение подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме. ИЛИ Доклад, информационное сообщение не подготовлено.

Всего будет предложена подготовка 4 докладов.

3.2. Критерии и шкала оценивания подготовки мультимедийной презентации

Рекомендации по подготовке презентации по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Примерные темы презентаций

Примерные темы презентаций полностью соответствуют примерным темам докладов

За подготовку презентации выставляются баллы

Оценка/баллы	Критерии оценки
Отлично / 8-10	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Оформлен титульный слайд с заголовком. Сформулированная тема ясно изложена и структурирована, использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме, выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук. Логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
Хорошо / 5-7	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Не выдержан объем презентации, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
Удовлетворительно / 2-4	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Сформулированная тема изложена и структурирована не в полном объеме. Не использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме. Присутствуют существенные отступления от требований к составлению презентации. Допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.
Неудовлетворительно/0-1	Работа не выполнена или не соответствует теме самостоятельной работы.

Всего будет предложена подготовка 2 презентаций

3.3. Критерии и шкала оценивания за решение кейс-заданий

Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

Кейс-задание: Составить прогноз развития гостиничного рынка РФ, определить цель деятельности структурного подразделения гостиницы определенной категории (на выбор обучающегося). Описать необходимые материальные ресурсы для работы выбранного подразделения, а также потребность в персонале.

Работа в группах по 3-5 чел.

Решение кейс-задания:



Примеры целей для конкретных типов подразделений в зависимости от категории гостиницы:

- Бизнес-центр, комнаты переговоров, конгресс-залы — ориентированы на обслуживание деловых туристов.
- Лечебные отделения, салоны красоты — характерны для гостиниц, ориентированных на лечебный туризм.
- Подразделения, предоставляющие дополнительные услуги (торговые услуги, аренда автомобилей, экскурсионные услуги и т. п.), — их цель может включать расширение ассортимента дополнительных услуг.

За решенное кейс-задание выставляются баллы:

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично / 10</i>	Выполнены соответствующие требования в полном объеме. Использованы системный и ситуативный подходы, представлено аргументированное рассуждение по проблеме, определены цели, задачи, причины возникновения ситуации, определены риски, трудности при разрешении проблемы, подготовлена программу действий.
<i>Хорошо / 8-9</i>	Правильно определены цели, задачи, причины возникновения ситуации. Определены риски, трудности при разрешении проблемы. Подготовлена программа действий, но недостаточно четко и последовательно аргументировано решение ситуации.
<i>Удовлетворительно / 6-7</i>	Представлены рассуждения по проблеме, определены цели, задачи, причины возникновения ситуации. Определены возможные связи проблемы с другими проблемами, частично представлена программа действий.
<i>Неудовлетворительно / 0-5</i>	Представлены разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют. Отсутствуют цели, задач, результаты предстоящей деятельности. Программа действий содержит серьезные ошибки или отсутствует. ИЛИ Задание не выполнено.

Всего будет предложено 2 кейса

3.4. Критерии и шкала оценивания тестовых заданий

Рекомендации по работе с тестами по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

За решенный тест выставляются баллы

Процент правильных ответов	20-40	41-60	61-80	81-100
Количество баллов за решенный тест	0	2	4	5

Всего будет предложено 2 тестовых задания

Типовое тестовое задание

5.1. Типовое тестовое задание:

1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка

- е) проживание

2. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях

4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- а) аренда помещений для конференций
- б) соблюдение пропускного режима
- в) заказ железнодорожных билетов
- г) резервирование мест в ресторанах
- д) Интернет
- е) услуги ламинирования

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)
- г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Организационная структура управления гостиницей:

- а) служба приема и размещения
- б) служба обслуживания номерным фондом
- в) служба дворников
- г) служба поваров
- д) служба слесарей
- е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) регистрация и размещение гостей

9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- а) обслуживание гостей в номерах

- б) бронирование номеров
- в) вопросы по организации презентаций
- г) оказание услуг справочной службы
- д) изучение и анализ потребности клиентов
- е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

10. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализирует состояние гостиничного рынка
- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

11. Сопутствующие услуги:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

12. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

13. Служба приема и размещения включает:

- а) специалистов отдела бронирования
- б) сотрудников телефонной службы
- в) горничных
- г) службу прачечной и химчистки
- д) бухгалтерию
- е) отдел продаж банкетных залов

14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:

- а) решением финансовых вопросов
- б) вопросы кадрового обеспечения
- в) вопросы благоустройства территории
- г) вопросы бронирования
- д) поддержание санитарного состояния номеров
- е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

Ключ

1 - в, д; 2 - г, д, е; 3 - б, д; 4 - б, д; 5 - б; 6 - г; 7 - е; 8 - е; 9 - а; 10 - в, д; 11 - г, д, е; 12 - а, г, е; 13 - а; 14 - г.

**4. Примерные темы для научно-практических конференций и научных статей
(определение темы по согласованию с преподавателем, возможен выбор
других тем, в части актуального направления рассмотрения вопросов
содержания дисциплины)**

1. Управление современными туристскими организациями в условиях Арктической зоны РФ.

2. Проблема устойчивости развития предприятий (организаций, учреждений) в долгосрочной перспективе.

3. Расширение рынка и объема услуг, экономические показатели, качество разработок и рекомендаций, повторное обращение клиента, рост профессионализма, экономичность на Севере РФ.

4. Влияние культуры и институтов на индивидуальное поведение и взаимодействие экономических агентов.

5. Сохранение и развитие человеческого капитала общества.

6. Механизмы снижения личной инфляции и рисков личной безработицы.

7. Персонализация и эмоционально насыщенные путешествия

8. Развитие регионов и малых городов

9. Государственная поддержка предприятий туристской индустрии.

10. Перспективные направления развития проектов предприятий туристской индустрии.

Оценка / баллы	Критерии оценки выступлений на конференции / подготовки статей к публикации
40	Представлен доклад на секции конференции, подготовлена, оформлена, принята к печати публикация в сборнике конференции (процент оригинальности работы выше 90 %)
30	Представлен доклад на секции конференции, подготовлена и оформлена публикация, принята к печати публикация в сборнике конференции (процент оригинальности работы 75-89 %)
20	Представлен доклад с презентацией на секции конференции, даны ответы на поставленные вопросы членов жюри
15	Представлен доклад с презентацией на секции конференции, даны неполные ответы на вопросы членов жюри
10	Представлен доклад с презентацией на секции конференции, ответы на вопросы членов жюри не получены

5. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с зачетом

Для дисциплин (модулей), заканчивающихся экзаменом, результат промежуточной аттестации складывается из баллов, набранных в ходе текущего контроля и при проведении экзамена:

В ФОС включен список вопросов и заданий к зачету:

Вопросы к зачету:

1. Роль и значение малого бизнеса для экономики страны .
2. Критерии отнесения субъектов экономики к малым предприятиям.
3. Преимущества и недостатки малого предпринимательства.
4. Наиболее распространенные организационно-правовые формы предприятий, работающих в малом бизнесе.
5. Учет рисков в бизнесе
6. Индустрия гостеприимства и возможности малого бизнеса.
7. Гостиница как объект малого предпринимательства.
8. Общие предпосылки создания малого предприятия.
9. Особенности малого бизнеса в индустрии гостеприимства.
10. Формирование уставного фонда малого предприятия.
11. Порядок регистрации индивидуального предпринимателя.
12. Порядок регистрации общества с ограниченной ответственностью.
13. Структура управления малым гостиничным предприятием.
14. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.

15. Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.
16. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда).
17. Технологии и организация работы службы питания.
18. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
19. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
20. Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания.
21. Особенности мотивация работников.
22. Особенности экономики малого гостиничного предприятия.
23. Особенности налогообложения малого гостиничного предприятия.
24. Значение организации службы хозяйственного назначения малого гостиничного предприятия.

6. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

Комплект заданий диагностической работы

УК-9 – Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	
1 вариант	1. К какому подтверждению заявок прибегают предприятия чаще всего? a) Негарантированное бронирование b) Гарантированное бронирование c) Гарантированное и негарантированное бронирования 2. Какая особенность у гарантированного бронирования? a) Определенные обязательства перед гостиницей b) Высокая цена на размещение c) Нет обязательств перед гостиницей 3. Если гость бронирует номер, гарантированным бронирование и не приезжает. Какие действия гостиницы? a) Отменяют бронь b) Ставят в продажу номер c) Налагают штрафные санкции 4. Какие способы гарантированного бронирования существуют? a) Наличный расчет b) Гарантия под кредитную карту c) Перевод предоплаты в гостиницу 5. Для кого характерно гарантированное бронирование ваучером? a) Частных лиц b) Туроператоров c) Компании 6. При негарантированном бронировании, какие методы оплаты используют? a) Наличный расчет b) Внесение депозита

	c) Ваучером 7. Кем чаще всего употребляется система гарантированного бронирования «Гарантирование компанией»? a) Туроператорами b) Компанией c) Частных лиц 8. Что такое ваучер? a) Платежный документ b) Туроператор c) Компания 9. Сколько существует систем бронирования? a) 3 b) 5 c) 1 10. Что такое двойное бронирование ? a) Предоставление мест одновременно 2 клиентам на разную дату b) Предоставление мест 1 клиенту c) Предоставление мест одновременно 2 клиентам на ту же дату
2 вариант	1. Когда в гостиницу приезжают оба клиента, кому в первую очередь предоставляется номер? a) Кто раньше бронировал место b) Кто раньше приехал в гостиницу c) Никто 2. Что должна иметь гостиница, в случае необходимости для размещения клиента? a) Связь с фирмами, сдающих в аренду жилье b) Свободный номер c) Ближайшие гостиницы этой же цепи 3. Сколько экземпляров ваучера выписывается? a) 5 b) 3 c) 1 4. В случае не прибытия гостя более одних суток, какие штрафные санкции на него накладываются? a) 100% стоимости одних суток b) 70% стоимости полного срока проживания c) Не менее 50 % стоимости полного срока проживания 5. Что должно быть указано в платежном документе подтверждающий оплату всего срока проживания? a) Название турфирмы, его адрес b) Адрес клиента c) Фамилия клиента 6. При заполнении отдельной формы депозита, что следует указать в квитанции? a) Адрес проживания b) Имя гостя/название компании c) Дату/сумму платежа 7. При оплате депозита кредитной картой, что необходимо внести в бланк? a) Тип и номер кредитной карты b) Номер квитанции и счета c) Код подтверждения на бланке в указ месте

	8. При двойном бронировании, какое резервирование имеет высокий показатель не явки? а) Ранее резервирование б) За день до прибытия в) В тот же день резервирования 9. Сколько существует способов гарантированного бронирования? а) 6 б) 4 в) 2 10. По какой системе бронирования выгодно работать гостинице? а) Двойное бронирование б) Гарантированное бронирование в) Негарантированное бронирование
--	--