

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Короткая Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 28.02.2025 13:06:51  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И  
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой сервиса  
и гостиничного дела



Я.В. Дегтярева  
(подпись)

« 22 » 02 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
по учебной дисциплине**

**Б1.О.18. Гостиничный и ресторанный менеджмент**

(шифр и наименование учебной дисциплины)

**43.03.03 Гостиничное дело**

(код и наименование направления подготовки)

**Гостинично-ресторанное дело**

(наименование профиля)

Разработчик:

К.Э.Н., доцент

(должность)

(подпись)

Я.В. Дегтярева

(ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры  
от «22» февраля 2024 г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

**Паспорт**  
оценочных материалов по учебной дисциплине  
«Гостиничный и ресторанный менеджмент»

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Тема 1. Менеджмент и его содержание	7
		Тема 2. Организация как объект управления	7
		Тема 3. Менеджер как субъект управления	7
2	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Тема 4. Планирование управленческого труда	7
		Тема 5. Организация рабочих мест управленческих работников	7
		Тема 6. Механизм и процесс менеджмента в организации	7
		Тема 7. Методология менеджмента	7
3	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 8. Управленческое решение в системе менеджмента организации	7
		Тема 9. Информационное обеспечение процесса управления	7
4	ПК-1. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений	Тема 10. Миссия и цели организации	8
		Тема 11. Среда организации: структура и методика мониторинга	8
		Тема 12. Анализ и проектирование организационных структур управления	8
5	ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	Тема 13. Документирование в управлении	8
		Тема 14. Управленческие документы и правила их составления	8
		Тема 15. Организация проведения собраний и совещаний	8
6	ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	Тема 16. Деловые коммуникации и имидж управленческого персонала	8
		Тема 17. Организационная культура и имидж организации	8
		Тема 18. Эффективность менеджмента	8

## Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

### Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК-1 <sub>УК-1</sub> Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИДК-2 <sub>УК-1</sub> Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. ИДК-3 <sub>УК-1</sub> Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ИДК-4 <sub>УК-1</sub> Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности. ИДК-5 <sub>УК-1</sub> Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи.	Тема 1. Менеджмент и его содержание Тема 2. Организация как объект управления Тема 3. Менеджер как субъект управления	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест
2	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК-1 <sub>УК-2</sub> Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2 <sub>УК-2</sub> Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. ИДК-3 <sub>УК-2</sub> Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. ИДК-4 <sub>УК-2</sub> Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время. Публично представляет	Тема 4. Планирование управленческого труда Тема 5. Организация рабочих мест управленческих работников Тема 6. Механизм и процесс менеджмента в организации Тема 7. Методология менеджмента	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
		результаты решения конкретной задачи проекта.		
3	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИДК-1 <sub>ОПК-2</sub> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИДК-2 <sub>ОПК-2</sub> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИДК-3 <sub>ОПК-2</sub> Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Тема 8. Управленческое решение в системе менеджмента организации Тема 9. Информационное обеспечение процесса управления	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест
4	ПК-1. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений	ИДК-1 <sub>ПК-1</sub> Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений. ИДК-2 <sub>ПК-1</sub> Участвует в составлении сметы и формировании стоимости гостинично-ресторанных услуг ИДК-3 <sub>ПК-1</sub> Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений. ИДК-4 <sub>ПК-1</sub> Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий размещения и питания.	Тема 10. Миссия и цели организации Тема 11. Среда организации: структура и методика мониторинга Тема 12. Анализ и проектирование организационных структур управления	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест
5	ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий	ИДК-1 <sub>ПКО-1</sub> Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и предприятий питания и организует их выполнение. ИДК-2 <sub>ПКО-1</sub> Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных	Тема 13. Документирование в управлении Тема 14. Управленческие документы и правила их составления Тема 15.	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
	питания	<p>ресурсах и персонале. ИДК-3пко-1 Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. ИДК-4пко-1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного комплекса.</p>	Организация проведения собраний и совещаний	
6	ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	<p>ИДК-1пко-2 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов). ИДК-2пко-2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-3пко-2 Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля. ИДК-4пко-2 Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка. ИДК-5пко-2 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания.</p>	<p>Тема 16. Деловые коммуникации и имидж управленческого персонала Тема 17. Организационная культура и имидж организации Тема 18. Эффективность менеджмента</p>	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу  
«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»  
по темам смысловых модулей 1-3 (7 семестр)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
3	Задачи и ситуационные задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 75-100% вопросов/задач)
2	Задачи и ситуационные задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 50-74% вопросов/задач)
1	Задачи и ситуационные задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 25-49% вопросов/задач)
0	Задачи и ситуационные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-24% вопросов/задач)

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»  
по темам смысловых модулей 1-3 (7 семестр)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
2	Процент правильных ответов составляет 90-100%
1,5	Процент правильных ответов составляет 60-89%
1	Процент правильных ответов составляет 40-59%
0,5	Процент правильных ответов составляет 20-39%
0	Процент правильных ответов составляет 0-19%

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу  
«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»  
по темам смысловых модулей 4-6 (8 семестр)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
3	Задачи и ситуационные задания выполнены на высоком уровне (даны правильные ответы на 75-100% вопросов/задач)
2	Задачи и ситуационные задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 50-74% вопросов/задач)
1	Задачи и ситуационные задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 25-49% вопросов/задач)
0	Задачи и ситуационные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-24% вопросов/задач)

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»  
по темам смысловых модулей 4-6 (8 семестр)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
2	Процент правильных ответов составляет 90-100%
1,5	Процент правильных ответов составляет 60-89%
1	Процент правильных ответов составляет 40-59%
0,5	Процент правильных ответов составляет 20-39%
0	Процент правильных ответов составляет 0-19%

## Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Разноуровневые задачи и ситуационные задания	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	Задания для решения практических ситуаций
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков**

При изучении учебной дисциплины в течение 7,8 семестра обучающийся максимально может набрать 40 баллов. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска во 5 семестре к экзамену составляет 20 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент» приведена в таблицах критериев и шкал оценивания по оценочным материалам.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки: систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины; заинтересованного, творческого выполнения реферата.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью тестов, ситуационных заданий.

Для выполнения ситуационных заданий обучающийся должен пройти предварительную теоретическую подготовку на лекционных занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

Тестирование по темам смысловых модулей проводится согласно графику проведения модульного контроля.

Промежуточная аттестация осуществляется в 7,8 семестре в форме экзамена.

Экзамен проводят два человека - лектор курса и ассистент. Преподаватель должен иметь экзаменационную программу, билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении

соответствующих экзаменационных документов, чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся.

Начинается экзамен со вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения экзамена, правила поведения обучающихся на экзамене.

Билет должен состоять из 6 вопросов: тестовое задание, четыре теоретических вопроса, практическое задание по смысловым модулям курса. Каждый вопрос оценивается в рамках 10 баллов.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов. Обычно оно находится в пределах 60 минут. В аудитории, где проводится экзамен, должны находиться только те обучающиеся, которые готовятся к ответу.

В результате экзамена обучающийся может набрать 60 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

### РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

#### МОДУЛЬ 2

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль 4			Смысловой модуль 5		Смысловой модуль 6						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			
2	2	8	5	8	3	3	3	6	40	60	100

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

#### МОДУЛЬ 2

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль 4			Смысловой модуль 5			Смысловой модуль 6					
T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18			
2	3	8	3	5	3	8	3	5	40	60	100

Примечание. T10, T11, ... T18 – номера тем соответствующих смысловых модулей

*Для выполнения курсовой работы*

Пояснительная записка, балл	Иллюстративная часть, балл	Защита проекта (работы), балл	Сумма, балл
до 40 баллов	до 30 баллов	до 30 баллов	100



**Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости**

<b>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</b>	<b>По государственной шкале</b>	<b>Определение</b>
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)