



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

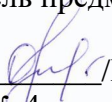
**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной
деятельности**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2022

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

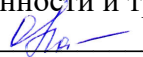
/Нужина О.Д./
Протокол №4
от «14» февраля 2022 г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей
программы, и в соответствии с
требованиями ФГОС СПО по
специальности 43.02.14
Гостиничное дело

Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения,
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»
Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины ОП.03
«Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» пройдена.

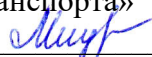
Эксперт:

Зам. директора по УМР
ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

/Потанова О.А.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

И.о директора ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

С.П. Мицура
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	11
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	13
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	13

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	- применять правовые нормы в профессиональной деятельности; - применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; - оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; - организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; - правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе; - права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; - общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства; - стандарты, нормы и правила ведения документации; - роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей; - нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице; - права потребителей в гостиничном бизнесе; - систему документооборота;
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале ПК 2.2. Организовывать деятельность		

сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		- характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей; - специфику договорных отношений с гостями отеля.

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

<i>Результаты обучения</i>		<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Компетенции	Знания:		
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3 ПК 2.1. ПК 2.2.	З 1 основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;	Применяет правовые нормы при выборе способа решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Применяет правовые нормы в повседневной профессиональной деятельности.	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Накопительная оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих
ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	З 2 правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;	Применяет правовые нормы при поиске, анализе и интерпретации информации из широкого набора источников, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и развития собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала. Применяет правовые нормы для планирования предпринимательской деятельности	
	З 3 права и обязанности работников в сфере профессиональной	Применяет правовые нормы для организации собственного профессионального развития и	

	деятельности;	самообразования, а также обучения подчиненного персонала Применяет нормы трудового права для работы в коллективе и команде Применяет правовые нормы для содействия сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Применяет нормы трудового права в ходе контроля текущей деятельности сотрудников	заданий. Оценка решения ситуационных задач.
	3 4 общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства;	Оформляет документацию в соответствии с нормативно-правовыми актами при осуществлении устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей и различий социального и культурного контекста	
	3 5 стандарты, нормы и правила ведения документации;	Организует оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных с использованием информационно-коммуникационных технологий, в т.ч. специализированных программных продуктов для решения профессиональных задач и личностного развития.	
	3 6 роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей;	Использует документацию при организации собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала на государственном и иностранном языках	
	3 7 нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;	Применяет правовые нормы при планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	
	3 8 права потребителей в гостиничном бизнесе;	Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
	3 9 систему документооборота;	Организует оформления гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных при планировании потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале Организует оформления гостиничной документации,	

		составление, учет и хранение отчетных данных при планировании потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале Организует оформления гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных при планировании потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	
	3 10 характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;	Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
	3 11 специфику договорных отношений с гостями отеля.	Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
	Умения:		
	У 1 применять правовые нормы в профессиональной деятельности;	Применяет правовые нормы при: ➤ выборе способа решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам; ➤ поиске, анализе и интерпретации информации из широкого набора источников, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и развития собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала; ➤ организации собственного профессионального развития и самообразования, а также обучения подчиненного персонала; ➤ при осуществлении	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Накопительная оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.

		повседневной профессиональной деятельности; ➤ содействию сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ➤ планировании предпринимательской деятельности; ➤ планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; ➤ организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; ➤ организации деятельности сотрудников.	Оценка решения ситуационных задач.
	У 2 применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;	Применяет нормы трудового права для: 1. организации работы в коллективе и команде; для контроля текущей деятельности сотрудников.	
	У 3 оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;	Использует документацию при организации собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала на государственном и иностранном языках Оформляет документацию в соответствии с нормативно-правовыми актами при осуществлении устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей и различий социального и культурного контекста	
	У 4 организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	Организует оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных: • при планировании потребностей различных служб в материальных ресурсах и персонале • с использованием информационно-коммуникационных технологий, в т.ч. специализированных программных продуктов для решения профессиональных задач и личностного развития.	

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознает задачу или проблему в профессиональном контексте; определяет этапы решения задачи; выявляет информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска;	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траекторию профессионального развития и самообразования	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывает работу коллектива и команды; взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Описывает значимость своей специальности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдает нормы экологической безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Понимает тексты на базовые профессиональные темы; участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывает и объясняет свои действия (текущие и планируемые);	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Презентует идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформляет бизнес-план; определяет источники финансирования	Лист оценки сформированности компетенций

1.4 Личностные результаты

КОД	Наименование личностных результатов обучающихся
ЛР1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.
ЛР2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
3 1 основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; 3 2 правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе; 3 3 права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; 3 4 общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства; 3 5 стандарты, нормы и правила ведения документации; 3 6 роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей; 3 7 нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице; 3 8 права потребителей в гостиничном бизнесе; 3 9 систему документооборота; 3 10 характеристику основной нормативной документации, регулирующей	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА	Основы предпринимательского и гражданского права. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки Понятие, принципы и источники российского гражданского права Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ Устный и письменный опрос
			Юридические лица и индивидуальные предприниматели. Понятие и признаки юридического лица Отдельные виды юридических лиц. Индивидуальные предприниматели		
			Сделки, представительство, сроки. Сделки: понятие, содержание, форма Представительство и доверенность Сроки осуществления и защиты гражданских прав		
			Обязательственное право. Общие положения об обязательствах, о договорах Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии Порядок заключения, изменения и расторжения договора		
			Правовое регулирование гостеприимства. Защита прав потребителей Международная гостиничная конвенция Общие требования к правилам предоставления услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Правовое регулирование рекламы		
			Трудовое законодательство. Общая характеристика трудового права. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса Трудовой договор. Порядок заключения трудового договора для работы в гостинице		
			Ответственность в предпринимательской деятельности. Понятие правонарушения и ответственности. Материальная ответственность Административная ответственность, виды административных взысканий Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию		

взаимоотношения гостиниц и потребителей; 3 11 специфику договорных отношений с гостями отеля. У 1 применять правовые нормы в профессиональной деятельности; У 2 применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; У 3 оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; У 4 организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	Административно-правовые формы и методы противодействия коррупции. Понятие и сущность коррупции Правовые и организационные основы противодействия коррупции Административно-правовые формы и методы противодействия коррупции	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
			Делопроизводство и общие нормы оформления документов. Документ и его функции Нормативно-методическая база ДОУ Основные требования к составлению и оформлению деловых документов Классификация и структура организационно-распорядительных документов		
			Основные виды управленческих документов. Организационные документы Распорядительные документы Виды информационно-справочных документов		
			Организация работы с документами. Понятие и принципы организации документооборота Порядок ведения документации в гостинице Документы по трудовым отношениям Составление номенклатуры дел и хранение дел Деловая речь и ее грамматические особенности		
			Информационные технологии в документационном обеспечении управления. Автоматизация документооборота. Электронный документ. Электронная цифровая подпись. Системы электронного документооборота		

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: тестирование, блиц-опрос, устный зачет, выполнение практической работы.

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: Экзамен

Форма проведения: Экзамен проводится по билетам

Условия выполнения

Условиями допуска к экзамену являются положительные результаты текущего контроля по всем разделам учебной дисциплины.

Комплект материалов для оценки сформированности умений и знаний представлен в виде билетов для экзамена.

В состав КОС входят задания для обучающихся и пакет экзаменатора.

Время выполнения задания: 20 минут на подготовку, 5 минут на ответ. Итого 25 минут общего времени.

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер, мультимедиапроектор, телевизор.

Информационные источники: печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- журнал учебной группы
- протокол экзамена

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию

1. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки
2. Понятие, принципы и источники российского гражданского права
3. Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура
4. Юридические лица и индивидуальные предприниматели.
5. Понятие и признаки юридического лица. Отдельные виды юридических лиц.

6. Сделки, представительство, сроки.
7. Сделки: понятие, содержание, форма
8. Представительство и доверенность
9. Сроки осуществления и защиты гражданских прав
10. Общие положения об обязательствах, о договорах
11. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии
12. Порядок заключения, изменения и расторжения договора
13. Правовое регулирование гостеприимства.
14. Защита прав потребителей
15. Международная гостиничная конвенция
16. Общие требования к правилам предоставления услуг.
17. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
18. Правовое регулирование рекламы
19. Общая характеристика трудового права.
20. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса
21. Трудовой договор. Порядок заключения трудового договора для работы в гостинице
22. Ответственность в предпринимательской деятельности.
23. Понятие правонарушения и ответственности. Материальная ответственность
24. Административная ответственность, виды административных взысканий
25. Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию
26. Административно-правовые формы и методы противодействия коррупции.
27. Правовые и организационные основы противодействия коррупции
28. Административно-правовые формы и методы противодействия коррупции
29. Делопроизводство и общие нормы оформления документов.
30. Документ и его функции
31. Нормативно-методическая база ДОУ
32. Основные требования к составлению и оформлению деловых документов
33. Классификация и структура организационно-распорядительных документов
34. Основные виды управленческих документов.
35. Организационные, распорядительные документы
36. Виды информационно-справочных документов
37. Организация работы с документами.
38. Понятие и принципы организации документооборота
39. Порядок ведения документации в гостинице
40. Документы по трудовым отношениям
41. Составление номенклатуры дел и хранение дел
42. Деловая речь и ее грамматические особенности
43. Информационные технологии в документационном обеспечении управления.
44. Автоматизация документооборота.
45. Электронный документ. Электронная цифровая подпись.

Критерии оценки выполнения работ (лист оценивания см. Приложение)

Оценка «5» (**отлично**) выставляется за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала. Студент владеет понятийным аппаратом и умеет: высказывать и обосновывать свои суждения, грамотно и логично излагать ответ (как в устной, так и в письменной форме).

Оценка «4» (**хорошо**) выставляется, если студент в полном объеме освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно и логично излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Оценка «3» (**удовлетворительно**) выставляется, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий. Не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» (**неудовлетворительно**) выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Для допуска к промежуточной аттестации необходимо: иметь положительно оцененные контрольные работы по разделам дисциплины.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие и профессиональные компетенции	Знания/умения	Проявления	Балл
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	З 1 основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;	Применяет правовые нормы при выборе способа решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	0-2
	З 3 права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;	Применяет нормы трудового права в ходе контроля текущей деятельность сотрудников структурных подразделений гостиницы	0-2
	З 5 стандарты, нормы и правила ведения документации;	Организует оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных с использованием информационно-коммуникационных технологий	0-2
	У 1 применять правовые нормы в профессиональной деятельности;	Применяет правовые нормы при организации собственного профессионального развития и самообразования	0-2
	У 2 применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;	Организует работу в коллективе и команде;	0-2
	У 4 организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	Организует оформление гостиничной документации; осуществляет учет и хранение отчетных данных	0-2

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска;	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно отвечает на поставленный вопрос билета	0-2 0-2
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Определяет и выстраивает траекторию профессионального развития и самообразования	Может организовать себя на выполнение самостоятельного решения задач	0-2
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывает работу коллектива и команды; взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Активно взаимодействует с преподавателем во время ответа	0-2
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	При ответе применяет современную научную профессиональную терминологию	0-2
Итого:			0-22

0: критерий не проявился;

1: критерий проявился не в полной мере;

2: критерий проявился .

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный анализ алгоритма
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу:

22 - 20 «5»

19 – 16 «4»

15 – 12 «3»

Менее 12 баллов «2»

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Типовые задания для оценки освоения раздела 1 «Правовое обеспечение гостиничного сервиса»

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов, семинаров:

1. Дайте определение предпринимательской деятельности.
2. В чём отличие предпринимательской деятельности и наёмного труда?
3. Перечислите признаки предпринимательской деятельности.
4. Назовите цель предпринимательской деятельности. Почему государство её стимулирует?
5. Что понимается под предпринимательским правом?
6. Перечислите источники предпринимательского права.
7. Перечислите субъектов предпринимательского права.
8. Как приобретается статус индивидуального предпринимателя?
9. Какие причины обусловили появление юридического лица?
10. Охарактеризуйте функции юридического лица.
11. Порядок создания юридического лица.
12. Назовите учредительные документы юридического лица.
13. Каков порядок государственной регистрации?
14. Перечислите организационно - правовые формы юридических лиц.
15. Сформулируйте понятие реорганизации юридических лиц и опишите её формы.
16. Какие цели преследует институт несостоятельности?
17. Каков порядок рассмотрения дел о банкротстве?
18. Обязательство – это...?
19. Перечислите основные черты обязательства.
20. Перечислите виды обязательств.
21. Перечислите основания возникновения обязательств.
22. Что понимается под исполнением обязательства?
23. Какие принципы исполнения обязательств вы знаете?
24. Что такое способы обеспечения исполнения обязательства?
25. Перечислите способы обеспечения обязательства.
26. Что такое сделка?
27. Какие формы сделок вы знаете?
28. Перечислите виды сделок.
29. Перечислите и охарактеризуйте условия действительности сделок.
30. Гражданско-правовой договор – это...?
31. Перечислите виды гражданско-правовых договоров.
32. Что необходимо для заключения гражданско-правового договора?
33. Оферта – это...?
34. Акцепт – это...?
35. Что составляет содержание гражданско-правового договора?
36. Какие условия договора являются существенными?
37. Как можно изменить и расторгнуть гражданско-правовой договор?
38. В каких случаях суд может расторгнуть гражданско-правовой договор в одностороннем порядке?
39. Какой закон является базовым при регулировании потребительских отношений?
40. Потребитель – это...?

41. Кто может быть изготовителем, исполнителем, продавцом?
42. Недостаток – это...?
43. Существенный недостаток - это?
44. Безопасность товара (работы, услуги) - это?
45. Перечислите основные права потребителей.
46. В течение, какого времени обеспечивается безопасность товара (работы, услуги)?
47. Перечислите основные принципы работы с потребителем.
48. Какие обстоятельства могут освободить исполнителя, изготовителя, продавца от юридической ответственности перед потребителем?

Примерные темы рефератов и электронных презентаций:

1. Субъекты предпринимательской деятельности, их виды и признаки.
2. Граждане, как субъекты предпринимательского права. Приобретение статуса индивидуального предпринимателя.
3. Понятие обязательства и отличительные черты обязательственного отношения.
4. Понятие юридического лица. Особенности правоспособности и дееспособности юридических лиц.
5. Классификация юридических лиц.
6. Способы обеспечения исполнения обязательства.
7. Форма сделки. Условия действительности сделок.
8. Ликвидация юридического лица. Несостоятельность (банкротство).
9. Изменение и расторжение гражданско-правового договора.
10. Общая характеристика договора возмездного оказания услуг.
11. Создание юридических лиц. Учредительные документы юридического лица.
12. Исполнение обязательств: понятие и принципы.
13. Сделки: понятие, признаки, виды.
14. Понятие, сущность и содержание гражданско-правовых договоров. Виды договоров.
15. Реорганизация юридического лица: понятие и виды.
16. Порядок заключения гражданско-правового договора.
17. Понятие потребительского права, его источники.
18. Принципы работы с потребителем.
19. Основные права потребителя, регламентированные Законом РФ «О защите прав потребителей».
20. Виды юридической ответственности предпринимателей.
21. Краткая характеристика гражданско-правовых договоров: купли-продажи, аренды.
22. Представительство: понятие и виды.
23. Основания возникновения обязательства и его виды.
24. Правила оказания гостиничных услуг в РФ.
25. Международная гостиничная конвенция.

Тесты для проверки знаний по теме: «Сделки, договоры, представительство, сроки»

Вариант 1

1. Сделки от имени юридического лица заключает:
А) юрист предприятия;
Б) трудовой коллектив с профсоюзной организацией;
В) орган юридического лица;
Г) доверенное лицо.
2. К реальным сделкам относится:
А) сделка купли-продажи;
Б) сделка займа;
В) сделка хранения;
Г) сделка подряда.
3. Основанием действительности заключенной сделки является:
А) правильная форма сделки;
Б) удостоверение сделки нотариусом;
В) правильный выбор субъектного состава сделки;
Г) соответствие сделки закону.
4. Безвозмездные сделки – это
А) сделки, оформленные ценными бумагами;
Б) сделки, субъекты которых получают имущественную или иную выгоду;
В) сделки, участники которых не получают никакой выгоды;
Г) сделки, при которых одни участники получают, а другие не получают никакой выгоды.
5. Какие последствия предусмотрены для недействительных сделок?
А) все полученное сторонами по сделке взыскивается в доход Российской Федерации;
Б) по общему правилу происходит взаимный возврат имущества (двусторонняя реституция);
В) сторона привлекается к уголовной ответственности;
Г) сторона привлекается к административной ответственности.
6. Акцепт – это:
А) отметка банка на векселе;
Б) ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии;
В) согласие лица, которому адресована оферта, произвести оплату по договору;
Г) все перечисленные определения включаются в понятие акцепта.
7. Договор – это:
А) письменный документ, определяющий права и обязанности сторон;
Б) совокупность существенных условий договора;
В) письменный документ, подписанный двумя сторонами и скрепленный печатями;
Г) соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.
8. Могут ли стороны заключить договор, не предусмотренный законом или иным правовым актом?
А) могут заключать лишь договоры, предусмотренные законодательством;
Б) могут заключить договор, хотя и не предусмотренный законом, но не противоречащий ему;
В) могут заключить договор, не предусмотренный законодательством, при условии последующего его нотариального удостоверения;
Г) не могут.

9. Несоблюдение формы договора продажи недвижимости:
- А) не влечет никаких последствий;
 - Б) влечет отказ в регистрации договора;
 - В) влечет выплату административного штрафа за нарушение порядка заключения договора;
 - Г) влечет недействительность договора.

Вариант 2

1. Если сделка совершена с целью, противной основам правопорядка и нравственности, и оба партнера действовали умышленно:
- А) производится двухсторонняя реституция;
 - Б) производится выплата штрафа государству;
 - В) производится конфискация имущества у одного партнера и возложение санкций на другого;
 - Г) производится двухсторонняя конфискация всего полученного по сделке.
2. Срок исковой давности не распространяется на:
- А) требования о защите личных неимущественных прав;
 - Б) требования вкладчиков к банку о выдаче вкладов;
 - В) требования о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина;
 - Г) на все перечисленные требования.
3. Нотариальное удостоверение сделок обязательно:
- А) в случаях, прямо указанных в законе;
 - Б) в случаях, предусмотренных соглашением сторон;
 - В) для сделок с недвижимостью;
 - Г) во всех перечисленных случаях.
4. Сделки подразделяются на:
- А) односторонние, двух и многосторонние;
 - Б) реальные и консенсуальные;
 - В) возмездные и безвозмездные;
 - Г) все перечисленные.
5. Сделка, совершаемая с целью прикрыть другую сделку, называется:
- А) мнимой;
 - Б) конклюдентной;
 - В) притворной;
 - Г) фиктивной.
6. Оферта – это:
- А) адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будут принято предложение;
 - Б) адресованное одному или нескольким конкретным лицам письменное уведомление о месте переговоров о предстоящей сделке;
 - В) предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, приобрести товары именно у него;
 - Г) правильного ответа нет.
7. Допускается ли ограничение принципа свободы договора?
- А) нет, не допускается ни при каких обстоятельствах;
 - Б) да, допускается в случаях, предусмотренных законом;
 - В) да, допускается в случаях, предусмотренных законом или договором;

Г) нет, по общему правилу не допускается, но в исключительных случаях, государство может принудить к заключению договора в общенациональных интересах.

8. Односторонний договор – это:

А) договор, в котором одна сторона;

Б) договор, который порождает у одной стороны только права, а у другой – только обязанности;

В) договор, в котором только одна сторона должна передать вещь другой;

Г) договор, который считается заключенным с момента выражения согласия одной стороны.

9. Существенными условиями договора купли-продажи являются:

А) предмет, срок, цена;

Б) предмет;

В) предмет и цена товара;

Г) предмет и способ поставки.

№ вопроса	Правильные варианты ответов	
	1 вариант	2 вариант
1	г	г
2	а	г
3	а, в, г	а
4	г	г
5	б	а
6	б	а
7	г	в
8	б	б
9	г	в

Ситуационные задачи для закрепления учебного материала по теме: «Правовое регулирование гостеприимства»

1. Гражданка заказала в ателье костюм. В договоре была указана дата исполнения заказа, однако костюм к указанной дате готов не был. Заказчица потребовала выплатить неустойку за каждый день просрочки, однако администрация отказала в этом, мотивируя отказ болезнью закройщика. Права ли администрация?

2. Турист и туроператор заключили договор на оказание туристских услуг. По его условиям туроператор вправе заменить туристу отель на равноценный по уровню обслуживания. Правомерно ли включение в договор такого условия?

3. Гражданин С. обратился в туристическую компанию "Б." и заключила договор на туристское обслуживание. По договору полагалось проживание в 2-3-местных номерах гостиницы у моря, питание в ресторане, теплоходная и автобусные экскурсии, входящие в стоимость путевки, организация приобретения авиа и железнодорожных билетов на обратную дорогу. Но когда он приехал к месту отдыха, все оказалось не так: проживание в частном секторе (в комнате 4 человека), питание в столовой по методу самообслуживания с очередями на полтора часа. Экскурсии предлагались, но за свой счет.

Чтобы купить обратный билет, пришлось самому стоять в очереди в железнодорожной кассе.

Как можно привлечь к ответственности фирму "Б.", которая испортила отдых гражданину С.?

4. Покупательница обратилась в магазин с требованием замены некачественного миксера. На момент обращения такие миксеры в продаже имелись, но по более высокой цене. Замена была произведена через 2 недели после обращения покупательницы. Затягивание сроков обмена было мотивировано сначала болезнью главного бухгалтера, затем командировкой директора фирмы. При предоставлении нового миксера с покупательницы потребовали доплату, поскольку цены на миксеры за это время еще более выросли. Должна ли покупательница оплачивать дополнительную стоимость изделия?

5. Гражданка К. заключила с турагентством договор на приобретение тура в Хорватию и полностью оплатила его стоимость. По прибытии на место отдыха она, к сожалению, удостоверилась в том, что условия отдыха и проживания не соответствуют указанным в договоре: ей мешал шум кухонного вентилятора, находящегося за стенкой номера; обещанный открытый бассейн только строился и не мог использоваться; замена утреннего рейса на вечерний лишила её одного дня отдыха из оплаченных восьми.

Может ли гражданка К. потребовать у турагентства материальной компенсации за причиненные ей во время отдыха неудобства?

6. Гражданка заключила договор с меховым ателье на пошив шубы из купленного ею меха. При приеме заказа в ателье отметили его высокое качество. Однако в указанный срок шубу заказчице не передали, сославшись на то, что ее украли. Что может потребовать заказчица в сложившейся ситуации?

7. Родители подарили сыну телевизор, купленный ими в магазине, со сроком гарантии 1 год. Через 2 недели после гарантийного срока телевизор загорелся, в результате чего произошел пожар. Сын получил ожоги и вынужден был лечиться. Кроме того, были повреждены стена и мебель в комнате. В магазине в возмещении имущественного вреда стоимости поврежденной мебели, ремонта, расходов, связанных с лечением, отказали, мотивируя это тем, что телевизор был куплен не им лично, и, следовательно, не он является потребителем, а также тем, что магазин не несет за телевизор ответственности, поскольку истек гарантийный срок. Может ли пострадавший потребовать возмещения вреда, и кто несет перед ним ответственность?

8. Зимой супруги Ивановы поехали на Бали. Прежде чем оплатить тур, они уточнили в турфирме, есть ли в отеле, где их поселят, европейская кухня. Представители турфирмы заверили, что есть. Но на месте выяснилось, что супруги прикреплены к ресторану с азиатской кухней, а питаться в «европейском» можно только за отдельную плату. После одного ужина с азиатской кухней Иванов слёг с обострением гастрита. Все следующие дни отпуска он лежал в номере и ел каши, которые специально для него готовили, а его жена питалась в «европейском» ресторане и платила за это, несмотря на то, что в стоимость путёвки входило питание по системе «всё включено». Вернувшись, Ивановы обратились в турфирму за компенсацией, ведь они не только не отдохнули, но и по возвращению были вынуждены лечиться и покупать дорогие лекарства. В турфирме в требованиях супругам отказали. Кто прав?»

9. ЗАО «Компания "АЭР-Телеком» заключила с гражданином Протасовым договора по оказанию услуг кабельного телевидения. Стоимость услуг была определена договором в размере 500 рублей, уплачиваемых вперед за 6 месяцев. Через четыре месяца после заключения договора ЗАО «Компания "АЭР-Телеком» предъявила к Протасову требование доплатить за пользование услугами кабельного телевидения еще 500 рублей, поскольку стоимость оказываемых услуг в связи с экономическими условиями возросла. При этом Протасову было указано, что согласно условиям, подписанного между ними договора ЗАО «Компания "АЭР-Телеком» предоставляется право в одностороннем порядке менять достигнутые между сторонами соглашения по всем условиям договора, уведомив об этом абонента путем размещения соответствующей информации на своем сайте и (или) в других формах по своему усмотрению.

Возмущенный Протасов обратился с иском в суд по месту своего жительства об оспаривании таких условий договора, ущемляющих его права как потребителя. В суде ЗАО «Компания "АЭР-Телеком» требовала отказать потребителю в удовлетворении заявленных требований, так как он сам добровольно подписал такой договор. Кроме того, данным договором так же предусмотрено, что все споры между сторонами, возникшие в процессе исполнения условий настоящего договора передаются для разрешения в суд по месту нахождения исполнителя услуг кабельного телевидения, а не по месту жительства потребителя.

Какое решение должен вынести суд?

10. Гражданка сдала дубленку в химчистку, вернули дубленку всю в разводах и полосах, полностью потерявшую товарный вид. Гражданка потребовала, чтобы либо дубленку привели в надлежащий вид, либо возместили ей ущерб. Руководство фабрики провело внутреннюю проверку качества, которая показала, что дефекты возникли в результате долгой носки, и отказалось выполнить требования пострадавшей. Гражданка обратилась в Общество потребителей и была организована независимая экспертиза дубленки, которая установила, что дефекты возникли в результате химической чистки.

Тесты для закрепления учебного материала по теме: «Правовое регулирование гостеприимства»

1. Потребителем является:

- 1) организация, приобретающая товары для личных или бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли;
- 2) гражданин, приобретающий товары для личных, семейных, домашних, иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 3) все вышеперечисленное.

2. Какие требования к продавцу может предъявить потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества?

- 1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 2) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

- 4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - 5) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;
 - 6) все вышеперечисленное.
3. Какие требования потребитель может предъявить при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?
- 1) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
 - 2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
 - 3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
 - 4) возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
 - 5) потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказания услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем;
 - 6) все вышеперечисленное.
4. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара ненадлежащего качества:
- 1) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
 - 2) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
 - 3) разрешается в судебном порядке.
5. Условия замены потребителем товара надлежащего качества у продавца, у которого этот товар был приобретен.
- 1) потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации;
 - 2) в течение 14 дней, не считая дня его покупки;
 - 3) если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек;
 - 4) все вышеперечисленное.
6. Недостаток услуги:
- 1) несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора;
 - 2) несоответствие услуги стандарту;
 - 3) несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству услуги;

7. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара(работы, услуги), подлежат возмещению:

- 1) частично;
- 2) в полном объеме;
- 3) по согласованию с потерпевшим.

8. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула):

- 1) производится перерасчет покупной цены;
- 2) перерасчет не производится;
- 3) по договоренности сторон.

9. В соответствии с законом Российской Федерации потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины:

- 1) по искам, связанным с причинением морального вреда;
- 2) по всем искам, связанным с нарушением их прав, в области защиты прав потребителей;
- 3) если соблюден претензионный порядок разрешения спора.

10. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товаров исчисляются:

- 1) с момента заключения договора купли-продажи;
- 2) с момента начала использования товара;
- 3) с момента наступления соответствующего сезона.

Ключи к тестам: 1 - 2; 2 - 6; 3 - 6; 4 - 1; 5 - 4; 6 - 1; 7 - 2; 8 - 1; 9 - 2; 10 - 3.

Задания к контрольной работе по теме: «Правовое обеспечение гостиничного сервиса» (Итоговый контроль знаний – Раздел 1)

Вариант 1

1. Предпринимательское право – это...?
2. Какие основные законодательные источники предпринимательского права вы знаете?
3. Юридическое лицо – это...? Этапы создания юридического лица.
4. Основные принципы работы с потребителем.
5. Контрольные тесты по теме: «Гражданское право в предпринимательской деятельности»

1) в каком источнике собраны законы, регулирующие гражданские правоотношения?

- а) в Имущественном кодексе;
- б) в положении о материальных делах;
- в) в Гражданском кодексе РФ.

2) Какие отношения регулируют гражданское право?

- а) семейные отношения;
- б) имущественные и личные неимущественные отношения;
- в) отношения между гражданами и «негражданами».

3) Кто (что) является юридическим лицом?

- а) акционерное общество «Меркурий»;
- б) писатель;
- в) бухгалтер.
- 4) Без какого официального акта запрещается осуществление предпринимательской деятельности?
- а) презентация; б) регистрация; в) санация; г) легимация.
- 5) Что такое оферта?
- а) письмо; б) предложение; в) ответ; г) отказ.
- б) Что такое акцепт?
- а) предложение; б) высказывание; в) ответ; г) отказ.
- 7) Какие правомочия составляют содержание права собственности?
- а) право пользования;
- б) право владения;
- в) право распоряжения;
- г) все перечисленные.

Вариант 2

1. Предпринимательская деятельность – это...?
 2. Субъекты предпринимательской деятельности – это...?
 3. Чем должно обладать физическое лицо, для придания ему статуса «индивидуальный предприниматель»?
 4. Сделки – понятие, виды, формы.
 5. Контрольные тесты по теме: «Гражданское право в предпринимательской деятельности»
- 1) У юридического лица правоспособность и дееспособность возникает с момента регистрации его в этом качестве, в порядке, установленном законом?
 - а) да; б) нет.
 - 2) Некоммерческая организация:
 - а) может осуществлять предпринимательскую деятельность;
 - б) может осуществлять предпринимательскую деятельность только для достижения уставных задач;
 - в) не может осуществлять предпринимательскую деятельность.
 - 3) Государственная регистрация коммерческой организации – юридического лица осуществляется:
 - а) органами местного самоуправления;
 - б) органами министерства юстиции;
 - в) органами Министерства по налогам и сборам РФ.
 - 4) Государственное и муниципальное предприятие вправе осуществлять следующие виды деятельности:
 - а) только прямо предусмотренные в их Уставах;
 - б) любые, не запрещенные действующим законодательством;
 - в) соответствующие предмету деятельности предприятия, предусмотренному его Уставом.
 - 5) Учредительными документами коммерческой организации является:

- а) учредительный договор;
- б) договор о создании юридического лица;
- в) устав;
- г) учредительный договор, либо устав, либо тот и другой вместе.
- 6) Признание хозяйствующего субъекта несостоятельным (банкротом) регулируется:
 - а) Арбитражным процессуальным кодексом РФ;
 - б) Законом РФ «О несостоятельности (банкротстве)», Гражданским Кодексом РФ;
 - в) Гражданским процессуальным кодексом, Гражданским кодексом РФ;
 - г) Кодексом РФ об административных нарушениях.
- 7) Какая из перечисленных ниже форм, не является формой реорганизации юридического лица:
 - а) слияние; б) объединение; в) преобразование;
 - г) присоединение; д) разделение; е) выделение.

Вариант 3

1. Перечислите основные признаки предпринимательской деятельности: ...
2. Какие основные принципы предпринимательского права вы знаете?
3. Понятие и виды обязательств.
4. Перечислите основные способы обеспечения обязательств: ...
5. Контрольные тесты по теме: «Гражданское право в предпринимательской деятельности»
 - 1) Принудительное заключение предпринимательского договора возможно:
 - а) по требованию одной из сторон;
 - б) в случаях, предусмотренных нормативными актами;
 - в) при наличии предварительного договора, в случаях, предусмотренных Гражданским Кодексом, иными нормативными актами.
 - 2) Предпринимательский договор должен быть заключен в:
 - а) в письменной форме, а в случаях, предусмотренных законодательством в нотариальной форме и (или) подлежать государственной регистрации;
 - б) письменной форме;
 - в) устной форме.
 - 3) Индивидуальным предпринимателем может быть:
 - а) физическое лицо;
 - б) юридическое лицо;
 - в) все вышеназванное.
 - 4) Сделки подразделяются на:
 - а) односторонние и двусторонние;
 - б) реальные и консенсуальные;
 - в) возмездные и безвозмездные;
 - г) все перечисленные.
 - 5) Основанием действительности заключенной сделки является:
 - а) правильная форма сделки;
 - б) удостоверение сделки нотариусом;
 - в) правильный выбор субъектного состава сделки;

- г) соответствие сделки закону.
- б) Безвозмездные сделки – это...
- а) сделки, оформленные ценными бумагами;
- б) сделки, субъекты которых получают имущественную или иную выгоду;
- в) сделки, участники которых не получают никакой выгоды;
- г) сделки, при которых одни участники получают, а другие не получают никакой выгоды.
- 7) Сделка – это:
- а) действие, направленное на установление и развитие прав и свобод граждан;
- б) действие юридических лиц, направленное на развитие предпринимательской деятельности;
- в) действие граждан и юридических лиц, направленное на установление, изменение или прекращение гражданского правоотношения;
- г) нет правильного ответа.

№ вопроса	Правильные варианты ответов		
	1 вариант	2 вариант	3 вариант
1	в	а	в
2	б	б	а
3	а	в	а
4	б	в	г
5	б	г	а, в, г
6	в	б	г
7	г	б	в

Типовые задания по теме «Основы трудового права»

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов, семинаров:

1. Трудовое право – это...?
2. Охарактеризуйте предмет трудового права. Назовите признаки социально-трудовых отношений.
3. Дайте общую характеристику Трудового кодекса РФ. В чём состоит принцип верховенства ТК РФ?
4. Дайте понятие трудового правоотношения. Каково содержание трудового правоотношения?
5. Назовите участников правоотношений, непосредственно связанных с трудовыми.
6. Каковы основания возникновения, изменения и прекращения трудовых правоотношений.
7. Трудовой договор – это...?
8. С какого возраста возможно заключение трудового договора по общему правилу?
9. Какие документы необходимы при приёме на работу?

10. Для каких категорий работников испытательный срок не устанавливается?
11. Что такое перевод на другую работу и в чём его отличие от перемещения?
12. Каковы основания временного перевода, и каким образом решается вопрос об оплате труда в этот период?
13. В каких случаях, и в каком порядке допустимо изменение существенных условий труда?
14. Каковы условия и порядок расторжения трудового договора работникам по собственному желанию?
15. Кто имеет преимущества оставления на работе при сокращении штатов?
16. Охарактеризуйте прекращение трудового договора вследствие истечения срока его действия.
17. Назовите виды рабочего времени и охарактеризуйте их.
18. Рабочее время по совместительству.
19. Что понимается под временем отдыха? Какие виды времени отдыха существуют?
20. Отпуска, их продолжительность.
21. Как исчисляются ежегодные оплачиваемые отпуска?
22. Каков порядок предоставления ежегодных оплачиваемых отпусков?
23. В каких случаях работодатель в праве, а в каких обязан предоставить отпуск без сохранения заработной платы.
24. Гарантии работникам, совмещающим работу с обучением.
25. Оплата в выходные и праздничные дни.
26. Назовите методы обеспечения трудовой дисциплины.
27. Что такое дисциплинарная ответственность и дисциплинарный проступок?
28. Перечислите виды дисциплинарных взысканий.
29. Каковы условия и порядок применения дисциплинарных взысканий.
30. Расскажите об обжаловании и снятии дисциплинарного взыскания. В чём состоит их значение?
31. Перечислите виды поощрений.
32. Дайте понятие материальной ответственности. Что понимается под основанием и условиями материальной ответственности?
33. Назовите виды материальной ответственности работников.
34. Назовите случаи полной материальной ответственности работников.
35. Что такое прямой действительный ущерб и упущенная выгода?
36. Расскажите об ответственности работников на основании договоров о полной материальной ответственности.
37. Опишите порядок возмещения причинённого работником ущерба.
38. Назовите виды материальной ответственности работодателя перед работником.
39. Дайте понятие трудового спора.
40. Перечислите виды трудовых споров.
41. Индивидуальный трудовой спор – это...?
42. Назовите способы разрешения индивидуальных трудовых споров.
43. Комиссия по трудовым спорам.
44. Охарактеризуйте процедуру разрешения индивидуального трудового спора в КТС.

45. Перечислите виды трудовых споров непосредственно подведомственных суду.
46. Назовите сроки обращения в суд за рассмотрением индивидуального трудового спора.
47. Дайте определение коллективного трудового спора.
48. Перечислите стадии рассмотрения коллективного трудового спора.
49. Назовите обязательную стадию коллективного трудового спора.
50. Дайте определение забастовки.

Тесты для проверки знаний по теме: «Общая характеристика трудового права»

Вариант 1

1. Трудовые отношения возникают на основе:
 - 1) договора возмездного оказания услуг;
 - 2) трудового договора;
 - 3) договора подряда;
 - 4) всего перечисленного
2. В предмет трудового права входят следующие отношения, тесно связанные с трудовыми:
 - 1) отношения занятости и трудоустройства;
 - 2) отношения социального партнёрства;
 - 3) отношения по рассмотрению трудовых споров;
 - 4) все перечисленные.
3. В общую часть отрасли трудового права входят нормы:
 - 1) об охране труда;
 - 2) об оплате труда;
 - 3) о времени отдыха;
 - 4) о разграничении компетенции Федерации и ее субъектов по регулированию труда.
4. Целями трудового законодательства являются:
 - 1) создание благоприятных условий труда;
 - 2) решение вопросов, связанных с реорганизацией предприятия;
 - 3) регулирование отношений между юридическими лицами по заключению договоров;
 - 4) все перечисленное.
5. В особенную часть трудового права входят следующие институты:
 - 1) рабочее время и время отдыха;
 - 2) право собственности;
 - 3) обязательственное право;
 - 4) авторское право.
6. В институт трудового договора входят нормы:
 - 1) о порядке заключения, изменения и прекращения трудового договора;
 - 2) о гарантийных компенсационных выплатах;
 - 3) о трудовой дисциплине и охране труда;

- 4) все перечисленное.
- 7. Система источников трудового права состоит из:
 - 1) федерального законодательства;
 - 2) регионального законодательства;
 - 3) международных актов;
 - 4) все перечисленное.

Вариант 2

- 1. К подзаконным актам относятся:
 - 1) международные акты;
 - 2) Трудовой кодекс;
 - 3) Постановления Правительства;
 - 4) Конституция РФ.
- 2. Если международным договором РФ установлены иные правила, чем предусмотренные законами, содержащими нормы трудового права, то применяются:
 - 1) нормы Трудового кодекса РФ;
 - 2) правила Международного договора;
 - 3) правила, установленные Пленумом Верховного Суда РФ;
 - 4) правила, установленные Указом Президента РФ.
- 3. К локальным нормативным актам относятся:
 - 1) Постановления и распоряжения Правительства РФ;
 - 2) Приказы Министерства и ведомств;
 - 3) коллективный договор, Правила внутреннего трудового распорядка;
 - 4) Постановления Пленума Верховного Суда РФ.
- 4. Для реализации трудовых прав и обязанностей, субъекты трудового права должны иметь:
 - 1) трудовую правосубъектность;
 - 2) гражданскую правоспособность;
 - 3) гражданскую дееспособность;
 - 4) трудовую обязанность.
- 5. При признаваемая трудовым законодательством способность отвечать за трудовые правонарушения называется:
 - 1) трудовой правоспособностью;
 - 2) трудовой дееспособностью;
 - 3) трудовой деликтоспособностью;
 - 4) трудовой правосубъектностью.
- 6. К субъектам трудового права относятся:
 - 1) представители работников и работодателей;
 - 2) органы службы занятости и трудоустройства;
 - 3) Федеральная инспекция труда;
 - 4) все перечисленное.
- 7. Работник имеет следующие обязанности:
 - 1) защищать свои трудовые права, свободы и законные интересы;
 - 2) участвовать в управлении организацией;
 - 3) вести коллективные переговоры и заключать коллективные договоры;

- 4) соблюдать правила внутреннего трудового распорядка организации.

Вариант 3

1. Права и обязанности работников, содержащиеся в ТК РФ, могут быть детализированы в:
 - 1) уставах и положениях о дисциплине;
 - 2) коллективных договорах;
 - 3) индивидуальных договорах;
 - 4) все перечисленное.
2. Основными принципами социального партнерства являются:
 - 1) незаинтересованность сторон в участии в договорных отношениях;
 - 2) необязательность выполнения коллективных договоров;
 - 3) отсутствие выбора при обсуждении вопросов, входящих в сферу труда;
 - 4) полномочность представителей сторон.
3. Комиссии по регулированию социально-трудовых отношений являются:
 - 1) сторонами социального партнерства;
 - 2) органами социального партнерства;
 - 3) субъектами гражданско-правовых отношений;
 - 4) все перечисленное.
4. Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации и заключаемый представителями работников с работодателем - это:
 - 1) трудовой договор;
 - 2) трудовое соглашение;
 - 3) коллективный договор;
 - 4) гражданско-правовой договор.
5. Соглашение, устанавливающее общие принципы регулирования социально-трудовых отношений для данного субъекта федерации, называется:
 - 1) местным соглашением;
 - 2) территориальным соглашением;
 - 3) региональным соглашением;
 - 4) городским соглашением.
6. Закон РФ «О занятости населения в Российской Федерации» относится к:
 - 1) подзаконным актам;
 - 2) федеральному законодательству;
 - 3) региональному законодательству;
 - 4) локальному законодательству.
7. Основным источником трудового права является
 - 1) Конституция РФ;
 - 2) ГК РФ;
 - 3) УК РФ;
 - 4) ТК РФ.

№ вопроса	Правильные варианты ответов		
	1 вариант	2 вариант	3 вариант
1	2	3	2
2	4	2	4

3	4	3	2
4	1	1	3
5	1	3	3
6	1	4	2
7	4	4	4

Ситуационные задачи для закрепления учебного материала по теме: «Трудовой договор (контракт)»

1 блок

Понятие, стороны, содержание, виды и порядок заключения трудового договора

1. На прием к адвокату пришел гражданин Кузнецов и попросил разъяснить ему, считается ли он принятым на работу и может ли требовать оформления трудовой книжки. Кузнецов пояснил, что работает в ООО «Пирожок» грузчиком, с ним заключен договор, названный «Соглашение на выполнение подрядных работ», в соответствии с которым он является на работу к восьми часам каждый день, кроме субботы и воскресенья. Его рабочий день длится девять часов, в течении дня он выполняет погрузочно-разгрузочные работы в пекарне по мере возникновения необходимости в них, подчиняясь при этом директору ООО.

В роли адвоката дайте мотивированный ответ гражданину Кузнецову.

2. Гражданин Василевский, увидев объявление о приеме на завод слесарей, пришел в отдел кадров предприятия трудоустроиться. От него потребовали следующие документы: паспорт, трудовую книжку, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, ИНН, медицинскую справку из поликлиники о состоянии здоровья, справки от психиатра и нарколога, справку о регистрации по месту жительства, характеристику с последнего места работы.

В качестве помощника прокурора района определите законность требований отдела кадров.

3. При приеме на работу токарем гражданину Абрамяну в отделе кадров ОАО «Метзавод» предложил подписать трудовой договор, в котором было указано, что Абрамян принимает на себя обязательство по первому требованию администрации выполнять сверхурочную работу за пределами своего рабочего дня, отпуск у него будет 15 календарных дней, а также он будет нести полную материальную ответственность за те станки, инструменты и материалы, с которыми будет работать. В графе о размере заработной платы стояло указание «Согласно Положению, об оплате труда». На вопрос Абрамяна, сколько же он будет зарабатывать, ему сказали, что это будет около 8 — 10 тыс.

Соответствует ли закону, подготовленный проект трудового договора с Абрамяном? Дайте мотивированный ответ.

4. 17 — летние подружки после окончания средней школы, желая трудоустроиться, читали газету «Биржа труда». В ней они увидели объявление о приеме на следующие вакансии:

- швея на швейное производство;
- рабочий на лакокрасочное производство;
- кондуктор автобуса;
- продавец в продовольственный магазин;
- секретарь судебного заседания в районный суд;
- крупье в казино.

Могут ли девушки претендовать на эти вакансии? Дайте мотивированный ответ.

5. Граждане Потехин и Михальчук договорились с директором магазина о приеме их на работу грузчиками, сдали администратору трудовые книжки и другие документы и на следующий день вышли на работу. Проработав две недели, они узнали, что приказ о приеме их на работу так и не издан, а директор магазина, к которому они обратились за разъяснениями, заявил им, что в их услугах больше не нуждаются.

Могут ли Потехин и Михальчук настаивать на заключении с ними трудового договора? Дайте юридически обоснованный ответ.

6. Гражданин Виноградов, проходя мимо стройки, увидел объявление о приеме на работу разнорабочих. Он зашел на стройку и поговорил с прорабом. Тот сказал, что Виноградов может приступать к работе, если принесет ему (прорабу) трудовую книжку и заявление о приеме на работу, которые будут направлены в управление «Стройтрест №25» для оформления трудового договора. Виноградов сдал прорабу заявление и трудовую книжку, а на следующий день приступил к работе. Через месяц он узнал, что приказа о его приеме на работу нет, поскольку директор стройуправления отказался подписывать с ним трудовой договор, ссылаясь на предстоящее сокращение штатов.

Может ли Виноградов требовать оформления своих трудовых отношений со «Стройтрестом №25»? Если да, то на каком основании?

7. Гражданин Харламов, увидев объявление о вакансиях инженеров в проектно — конструкторском бюро, пришел в отдел кадров на беседу. Там ему сказали, что готовы взять его на работу, но трудовой договор с ним заключат на год, чтобы проверить, хороший ли он работник. А через год будут решать вопрос о продлении договора.

Законны ли такие действия работодателя? Дайте юридически мотивированный ответ.

2 блок

Основания прекращения трудового договора

1. Инженер Тихомиров 15 января подал в отдел кадров заявление об увольнении по собственному желанию с 1 февраля. 25 января он пришел в отдел кадров и заявил, что хочет забрать свое заявление, так как у него изменились обстоятельства, и он передумал увольняться. Однако отдать заявление ему отказались, сказав, что приказ об увольнении с 1 февраля уже издан, а на его место будет переведен инженер из другого отдела, где намечено сокращение штатов.

Законны ли действия администрации в отношении Тихомирова? Дайте мотивированный ответ.

2. Приказом по заводу водитель Ивушкин был уволен по собственному желанию. Ивушкин обратился в суд с иском, ссылаясь на то, что заявление об увольнении он не подавал. Представитель завода пояснил в суде, что Ивушкин, поссорившись со своим непосредственным начальником, пришел в отдел кадров и устно заявил, что больше работать не собирается. На следующий день, а также в последующие дни он на работу не вышел, и был уволен. По данному факту Ивушкин разъяснил, что из — за конфликта на работе у него обострилась гипертоническая болезнь, он получил больничный лист, поэтому и не приходил на работу.

Какое решение должен принять суд?

3. В отделе НИИ «Теплопроект», где работали инженеры Васильев, Смирнова, Михайловна и Петрова, подлежал сокращению один человек. По результатам проведенной аттестации инженер Васильев признан заслуживающим повышения в должности, имеет ученую степень кандидата наук, ряд изобретений, холост, в НИИ работает семь лет; инженер Смирнова признана соответствующей занимаемой должности, в НИИ работает шесть лет, но изобретений не имеет, при этом является одинокой матерью, имеет ребенка пять лет; инженер Михайлова находится в отпуске по уходу за ребенком до трех лет, в связи с этим аттестацию не проходила, в НИИ работает четыре года; инженер Петрова признана соответствующей занимаемой должности, одинокая, за последние пять лет изобретений и публикаций не имела.

Кто из перечисленных работников имеет преимущественное право остаться на работе, а кто подлежит сокращению? Дайте мотивированный ответ.

4. Викторова была принята на работу инженером. В течение года она не справилась с рядом производственных заданий, хотя в целом к работе относилась добросовестно.

Может ли она быть уволена? Если да, то на каком основании и с соблюдением какой процедуры?

5. Слесарь Саламбеков 20 декабря 2001 г. был замечен на работе в нетрезвом состоянии, за что приказом от 10 января 2002 г. ему объявлен выговор. 27 марта он опоздал на работу на два часа, и приказом от 6 апреля ему опять объявили выговор. 12 мая он был уволен с работы по п.5 ст. 81 ТК РФ. Саламбеков не согласился с увольнением и подал иск в суд.

Составьте перечень документов, которые должен предъявить в суд представитель работодателя, чтобы подтвердить законность увольнения Саламбекова.

6. Гражданин Спицин был уволен с работы по п.5 ст.81 ТК РФ. Так как в течение года на него было наложено три дисциплинарных взысканий. При рассмотрении в суде его иска о восстановлении на работе выяснилось, что никаких письменных объяснений по поводу совершенных проступков от Спицина администрация не требовала. Кроме того, за третий (последний) проступок ему был объявлен выговор, а через неделю после этого за этот же проступок он был уволен.

Подлежит ли Спицин восстановлению на работе? Если да, то на основании, каких норм права?

7. Работница швейной фабрики Катueva была задержана на проходные фабрики с похищенными ценностями, о чем сотрудником службы безопасности предприятия составлен протокол. Директор фабрики издал приказ об увольнении Катueвой с работы.

Законно ли это? обоснуйте ответ.

8. Бухгалтер Тараканова по просьбе подруги заведующей складом Мухиной допустила умышленное искажение финансовых документов организации, чем причинила материальный ущерб на сумму 1900 руб.

Может ли она за этот проступок быть уволена. Если да, то на основании какой нормы права?

Тесты для проверки знаний по теме: «Трудовой договор (контракт)»

Вариант 1

1. Понятие трудового договора включает в себя:

- а) соглашение о выполнении работы по определенной специальности между работником и работодателем с подчинением внутреннему трудовому распорядку;
- б) соглашение о выполнении работы с оплатой по окончании работ;
- в) соглашение о найме на время выполнения любых работ.

2. Работник — это:

- а) гражданин, вступивший в трудовые отношения с работодателем;
- б) физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работодателем;
- в) любой субъект, вступивший в трудовые отношения с работодателем.

3. Срочный трудовой договор может быть заключен на срок:

- а) не более трех лет;
- б) не более четырех лет;
- в) не более пяти лет.

4. Обязательные условия трудового договора определяются:

- а) в коллективном договоре или соглашении;
- б) по соглашению сторон трудового договора;

в) в Трудовом кодексе Российской Федерации.

5. Основания для заключения срочного трудового договора предусмотрены:

а) в Трудовом кодексе Российской Федерации;

б) в Трудовом кодексе Российской Федерации и других федеральных законах;

в) в Трудовом кодексе Российской Федерации, других федеральных законах, коллективных договорах и соглашениях.

6. Работодатель имеет право потребовать выполнения работы, не предусмотренной в трудовом договоре:

а) если это предусмотрено в трудовом договоре и (или) в коллективном договоре или соглашении;

б) если это предусмотрено в правилах внутреннего трудового распорядка;

в) запрещается требовать от работника выполнения работы, не обусловленной трудовым договором, за исключением случаев, предусмотренных Трудовым кодексом Российской Федерации и иными федеральными законами.

Вариант 2

1. Трудовой кодекс Российской Федерации определяет, что трудовой договор вступает в силу:

а) со дня его подписания работником и работодателем, если иное не установлено федеральными законами, иными нормативными правовыми актами;

б) с даты, указанной в трудовом договоре, либо со дня фактического допущения работника к работе с ведома или по поручению работодателя или его представителя;

в) все вышеперечисленное.

2. При заключении трудового договора работодатель имеет право потребовать от работника следующие документы:

а) документ, удостоверяющий личность; трудовую книжку; справку с места жительства о прописке; пенсионное страховое свидетельство; документы воинского учета (для военнообязанных); в отдельных случаях документ об образовании;

б) документ, удостоверяющий личность; трудовую книжку; справку с места жительства о прописке; характеристику с прежнего места работы; документы воинского учета (для военнообязанных); в отдельных случаях документ об образовании;

в) документ, удостоверяющий личность; трудовую книжку; пенсионное страховое свидетельство; документы воинского учета (для военнообязанных); в отдельных случаях документ об образовании.

3. При неудовлетворительном результате испытания работодатель имеет право расторгнуть трудовой договор в течение испытательного срока, предупредив работника:

а) в письменной форме не позднее, чем за три дня с указанием причин отрицательной оценки;

б) не позднее, чем за три дня в устной форме;

в) не позднее, чем за три дня в письменной форме с указанием причин отрицательной оценки, но с согласия профсоюза и с выплатой выходного пособия.

4. Трудовой договор считается заключенным:

а) с момента подписания руководителем организации заявления о приеме на работу;

- б) с даты подписания трудового договора;
 - в) с даты, указанной в приказе при приеме на работу.
5. Условия трудового договора могут быть изменены:
- а) в устной форме по соглашению сторон;
 - б) в письменной форме по соглашению сторон;
 - в) Трудовой кодекс РФ не устанавливает форму изменения трудового договора.
6. В случае заключения срочного трудового договора:
- а) необходимо указывать срок и обстоятельство (причину) заключения договора на определенный срок;
 - б) Трудовой кодекс Российской Федерации не устанавливает требования указывать обстоятельство (причину) заключения договора на определенный срок;
 - в) причина его заключения может быть указана по усмотрению сторон трудового договора.

Вариант 3

1. Если работник не приступил к работе в день начала работы:
 - а) он увольняется за прогул;
 - б) трудовой договор аннулируется;
 - в) трудовой договор приостанавливается до выхода работника.
2. Работник по общему правилу имеет право заключать трудовой договор:
 - а) с 15 лет;
 - б) с 18 лет;
 - в) с 16 лет.
3. По требованию лица, которому отказано в заключении трудового договора, работодатель:
 - а) не обязан сообщать причину отказа в письменной форме;
 - б) обязан сообщить причину отказа в письменной форме;
 - в) обязан сообщить причину отказа, если это предусмотрено в коллективном договоре, соглашении организации.
4. Перечень документов, которые необходимо предъявлять при устройстве на работу, установлен:
 - а) в Трудовом кодексе Российской Федерации, иных федеральных законах, указах Президента и постановлениях Правительства Российской Федерации;
 - б) в Трудовом кодексе Российской Федерации, иных федеральных законах, указах Президента, постановлениях Правительства Российской Федерации, коллективном договоре;
 - в) в Трудовом кодексе Российской Федерации, иных федеральных законах, указах Президента, постановлениях Правительства Российской Федерации, правилах внутреннего трудового распорядка.
5. Общий срок испытания работника составляет:
 - а) шесть месяцев;
 - б) три месяца;
 - в) два месяца.

6. Работодатель вправе отказать в заключении трудового договора работнику, приглашенному в порядке перевода от другого работодателя:

- а) только при проведении сокращения численности или штатов в организации;
- б) если прежний работник, на место которого был приглашен новый, отозвал свое заявление;

в) запрещается отказывать в заключении трудового договора работникам, приглашенным в письменной форме на работу в порядке перевода от другого работодателя, в течение одного месяца со дня увольнения с прежнего места работы.

№ вопроса	Правильные варианты ответов		
	1 вариант	2 вариант	3 вариант
1	а	б	б
2	б	в	в
3	в	а	б
4	в	б	а
5	а	б	б
6	в	а	в

Тесты для проверки знаний по теме: «Рабочее время и время отдыха»

Вариант 1

1. Нормальная продолжительность рабочего времени составляет:
 - а) не свыше 40 часов;
 - б) 42 часа при согласии профсоюза;
 - в) 41 час при согласии местного органа по труду.
2. Работодатель оплачивает работу работника, работающего на условиях неполного рабочего времени:
 - а) по своему усмотрению;
 - б) пропорционально отработанному им времени или в зависимости от выполненного им объема работ;
 - в) в зависимости от соглашения работодателя, профсоюза и местного органа по труду.
3. Работник по совместительству имеет право работать за пределами нормальной продолжительности рабочего времени на условиях внешнего и внутреннего совместительства:
 - а) не более трех часов в день;
 - б) не более четырех часов в день;
 - в) не более двух часов в день.
4. Режим рабочего времени устанавливается:
 - а) собственником имущества организации с учетом специфики работы;
 - б) работодателем по согласованию с профкомом;
 - в) коллективным договором, правилами внутреннего распорядка или в отдельных случаях трудовым договором.
5. Продолжительность еженедельного непрерывного отдыха должна быть:
 - а) не менее 42 часов;
 - б) не менее 41 часа;

- в) не менее 40 часов.
- 6. Отпуск за первый год работы по общему правилу предоставляется работникам по истечении:
 - а) не менее одиннадцати месяцев непрерывной работы;
 - б) не менее шести месяцев непрерывной работы;
 - в) не менее девяти месяцев непрерывной работы.
- 7. Запрещается непредставление ежегодного отпуска в течение:
 - а) трех лет подряд;
 - б) двух лет подряд;
 - в) четырех лет подряд.

Вариант 2

- 1. Для работника в возрасте до 16 лет сокращенная продолжительность рабочего времени составляет:
 - а) не более 24 часов в неделю;
 - б) не более 36 часов в неделю;
 - в) не более 32 часов в неделю.
- 2. Продолжительность ежедневной работы (смены) не может превышать:
 - а) для работников в возрасте от 15 до 16 лет – пять часов, в возрасте от 16 до 18 лет – семь часов;
 - б) для работников в возрасте от 15 до 16 лет – шесть часов, в возрасте от 16 до 18 лет – восемь часов;
 - в) для работников в возрасте от 15 до 16 лет – семь часов, в возрасте от 16 до 18 лет – девять часов.
- 3. Для привлечения работника к сверхурочным работам по общему правилу необходимо:
 - а) получить его согласие в письменной форме;
 - б) издать приказ в письменной форме;
 - в) получить разрешение профсоюза в письменной форме.
- 4. Работодатель обязан установить режим неполного рабочего времени:
 - а) работнику, обучающемуся в вечернем вузе;
 - б) матери-одиночке, имеющей ребенка в возрасте 15 лет;
 - в) одному из родителей, имеющему ребенка до 14 лет.
- 5. Работа в выходные дни:
 - а) запрещена;
 - б) разрешена, если допускается правилами внутреннего трудового распорядка;
 - в) допускается в определенных случаях с письменного согласия работника и по письменному распоряжению работодателя.
- 6. Оплата отпуска должна быть произведена:
 - а) в последний день работы перед отпуском;
 - б) согласно правилам внутреннего распорядка;
 - в) не позднее трех дней перед отпуском.
- 7. Отпуск без сохранения заработной платы предоставляется:
 - а) по производственной необходимости, когда нет работы или организация не в состоянии платить зарплату;
 - б) на усмотрение работодателя;
 - в) по семейным обстоятельствам и другим уважительным причинам.

Вариант 3

1. Для работника в возрасте от 16 до 18 лет сокращенная продолжительность рабочего времени составляет:
 - а) не более 24 часов в неделю;
 - б) не более 35 часов в неделю;
 - в) не более 32 часов в неделю.
2. Ночным считается время:
 - а) с 22 часов до 7 часов утра;
 - б) с 22 часов до 6 часов утра;
 - в) с 22 часов до 5 часов утра.
3. Сверхурочные работы не должны превышать для каждого работника:
 - а) 5 часов в течение двух дней подряд и 100 часов в год;
 - б) 3 часа в течение двух дней подряд и 110 часов в год;
 - в) 4 часа в течение двух дней подряд и 120 часов в год.
4. Работодатель обязан предоставить работнику перерыв для отдыха и питания по общему правилу:
 - а) не более двух часов и не менее 25 минут;
 - б) не более двух часов и не менее 30 минут;
 - в) Трудовой кодекс не устанавливает границы перерыва для отдыха и питания.
5. Продолжительность ежегодного оплачиваемого отпуска составляет:
 - а) не менее 26 календарных дней;
 - б) не менее 28 календарных дней;
 - в) не менее 24 рабочих дней.
6. При разделении ежегодного отпуска на части одна из частей этого отпуска должна быть:
 - а) не менее четырнадцати календарных дней;
 - б) не менее двенадцати рабочих дней;
 - в) не менее семи календарных дней.
7. Работа в выходной день компенсируется:
 - а) отгулом или в денежной форме не менее 1,5 размера заработка;
 - б) только отгулом;
 - в) отгулом или в денежной форме не менее двойного размера заработка;
 - г) отгулом или в денежной форме не менее 1 МРОТ.

№ вопроса	Правильные варианты ответов		
	1 вариант	2 вариант	3 вариант
1	а	а	б
2	б	а	б
3	б	а	в
4	в	в	а
5	а	в	б
6	б	в	а
7	б	в	в

Тесты для закрепления учебного материала по теме: «Дисциплина труда»

1. Правила внутреннего трудового распорядка:
 - а) принимаются на общем собрании трудового коллектива по представлению администрации;

- б) утверждаются работодателем с учетом мнения представительного органа работников;
 - в) утверждаются представительным органом по представлению администрации.
2. Дисциплинарные взыскания могут быть предусмотрены:
- а) в правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре, соглашениях;
 - б) в Трудовом кодексе Российской Федерации, федеральных законах, уставах и положениях;
 - в) в трудовом договоре.
3. Дисциплинарное взыскание не может быть применено:
- а) позднее месяца со дня обнаружения и шести месяцев со дня совершения;
 - б) позднее двух месяцев со дня обнаружения и шести месяцев со дня совершения;
 - в) позднее месяца со дня обнаружения и пяти месяцев со дня совершения.
4. Применить дисциплинарное взыскание – это:
- а) право работодателя;
 - б) обязанность работодателя;
 - в) решение собственника.
5. Приказ работодателя о применении дисциплинарного взыскания объявляется работнику:
- а) под роспись не позднее двух дней с даты издания;
 - б) на доске объявлений, не позднее трех дней с даты издания;
 - в) под роспись, не позднее трех рабочих дней с дня его издания, не считая времени отсутствия работника на работе.
6. Дисциплинарное взыскание действует:
- а) два года;
 - б) один год;
 - в) срок действия не установлен.
7. К работнику могут быть применены следующие дисциплинарные взыскания:
- а) предупреждение;
 - б) строгий выговор;
 - в) замечание.

Ключи к тестам: 1 – б; 2 – б; 3 – а; 4 – а; 5 – в; 6 – б; 7 – в.

**Ситуационные задачи для закрепления учебного материала по теме:
«Материальная ответственность сторон трудового договора и порядок оплаты труда»**

1. Генеральный директор ООО «Ремсервис» установил своим приказом коллективную (бригадную) ответственность за офисную мебель, компьютеры и другие материальные ценности, находящиеся в зале приема посетителей и в кабинетах сотрудников.

Правомерны ли действия генерального директора?

2. Работница пришла устраиваться по совместительству на работу в организацию на должность, связанную с материальной ответственностью. Руководитель организации отказался заключить трудовой договор, так как на должность, связанную с материальной ответственностью, можно принимать работников только по трудовой книжке на постоянную штатную работу.

Правильно ли поступает руководитель?

3. Водитель Смирнов систематически перегружал автомобиль и перевозил по заданию автохозяйства вместо 3,5 т грузы весом 4 и более тонн. По итогам месяца у него постоянно образовывался перерасход бензина, за что бухгалтерия ежемесячно удерживала из его

заработной платы деньги за перерасход горючего. Смирнов, полагая, что удержания производятся незаконно, обратился в КТС с заявлением о возврате незаконно удерживаемых сумм за последний год работы.

Правомерны ли удержания из заработной платы Смирнова? За какой период он может потребовать возврат денег?

4. В результате неосторожных действий станочника Клочкова была выведена из строя автоматическая линия, на ремонт которой ушла вся рабочая неделя. На данной линии были заняты пять человек, которые оставались это время без работы.

Возможно ли возложение материальной ответственности на Клочкова? Если да, то из каких сумм будет складываться его материальная ответственность?

Тесты для закрепления учебного материала по теме: «Материальная ответственность сторон трудового договора и порядок оплаты труда»

Вариант 1

1. Работодатель или работник возмещает ущерб другой стороне в случае:

- а) противоправного поведения работника;
- б) виновного поведения работника;
- в) виновного противоправного поведения (действий или бездействия) работника, если иное не предусмотрено Трудовым кодексом Российской Федерации или иными федеральными законами.

2. Обязанность работодателя возместить работнику материальный ущерб предусматривается:

- а) только в Трудовом кодексе Российской Федерации;
- б) в Трудовом кодексе Российской Федерации и федеральных законах;
- в) в Трудовом кодексе Российской Федерации, федеральных законах, коллективных договорах, трудовых договорах.

3. Работодатель, причинивший ущерб имуществу работника, возмещает этот ущерб:

- а) в полном объеме. Размер ущерба исчисляется по рыночным ценам, действующим в данной местности на момент возмещения ущерба;
- б) в ограниченном объеме. Размер ущерба исчисляется по рыночным ценам, действующим в данной местности на момент возмещения ущерба;
- в) в объеме, оговоренном в трудовом или коллективном договоре. Размер ущерба исчисляется по рыночным ценам, действующим в данной местности на момент возмещения ущерба.

4. Работник компенсирует ущерб работодателю:

- а) в полном размере, выключая упущенную выгоду;
- б) только прямой действительный ущерб, неполученные доходы не учитываются;
- в) по договоренности между сторонами, в том числе часть упущенной выгоды.

5. Взыскать материальный ущерб с работника – это:

- а) право работодателя;
- б) обязанность работодателя;
- в) в Трудовом кодексе Российской Федерации не определено.

Вариант 2

1. Материальная ответственность работника исключается в случаях возникновения ущерба вследствие:

- а) нормального хозяйственного риска;

- б) невменяемого состояния;
- в) нахождения работника в нетрезвом состоянии.
- 2. Размер причиненного работодателю ущерба определяется:
 - а) исходя из фактических потерь, исчисляемых по рыночным ценам, действующим в данной местности на день ущерба;
 - б) исходя из фактических потерь, исчисляемых по рыночным ценам, действующим в данной местности на день ущерба, но не ниже стоимости данного имущества с учетом степени износа;
 - в) исходя из фактических потерь, исчисляемых по рыночным ценам, действующим в данной местности на день ущерба, но не ниже стоимости данного имущества с учетом степени износа. Федеральными законами могут быть установлены исключения.
- 3. Может ли работник добровольно компенсировать ущерб работодателю:
 - а) да;
 - б) может, но только после рассмотрения дела в юрисдикционном органе (как одна из гарантий);
 - в) в Трудовом кодексе Российской Федерации такое право не предусмотрено.
- 4. Работник возмещает ущерб по общему правилу:
 - а) в размере четырех средних ежемесячных размеров оплаты труда;
 - б) в размере средней заработной платы;
 - в) в размере двух средних заработных плат.
- 5. Для руководителя организации можно установить:
 - а) только ограниченную материальную ответственность;
 - б) дополнительную материальную ответственность;
 - в) полную материальную ответственность.

Вариант 3

- 1. Письменные договоры о материальной ответственности работодатель имеет право заключать:
 - а) если работник непосредственно обслуживает денежные или товарные ценности;
 - б) если работник непосредственно обслуживает денежные или товарные ценности и вид работы или должность указаны в перечне таких работ или должностей, утверждаемом в порядке, определяемом Правительством РФ;
 - в) если вид работы или должность работника указаны в коллективном договоре или соглашении.
- 2. Письменные договоры о материальной ответственности работодатель имеет право заключать с работником:
 - а) если ему исполнилось 16 лет;
 - б) если ему исполнилось 17 лет;
 - в) если ему исполнилось 18 лет.
- 3. Может ли работник привлекаться к другим видам юридической ответственности наряду с материальной:
 - а) может, если работник привлечен только к административной или к уголовной ответственности;
 - б) может, если работник привлечен только к дисциплинарной ответственности;
 - в) может независимо от привлечения работника к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности.
- 4. Распоряжение работодателя о возмещении ущерба в размере, не превышающем средний месячный заработок, должно быть сделано:

а) не позднее двух недель со дня обнаружения и обращено к исполнению не ранее семи дней со дня сообщения об этом работнику;

б) не позднее недели со дня обнаружения и обращено к исполнению не позднее двух недель со дня сообщения об этом работнику;

в) не позднее месяца со дня окончательного установления работодателем размера причиненного ущерба.

5. Работодатель имеет право удержать в общем порядке при каждой выплате заработной платы не более:

а) 20%;

б) 25%;

в) 50%.

№ вопроса	Правильные варианты ответов		
	1 вариант	2 вариант	3 вариант
1	в	а	б
2	а	б	в
3	а	а	в
4	б	б	в
5	а	в	а

Ситуационные задачи для закрепления учебного материала по теме: «Трудовые споры»

1. Соискателю отказали в трудоустройстве по причине отсутствия документа об образовании. Не согласившись с действиями работодателя, он обратился в суд.

Возник ли в данном случае трудовой спор? Какие обстоятельства необходимо доказать для возникновения трудового спора?

2. В организации была создана КТС, но работник за разрешением спора обратился к посреднику.

Может ли посредник разрешить индивидуальный трудовой спор? Как соотносится между собой деятельность КТС и посредника? Какие обстоятельства необходимо доказать для того, чтобы посредник мог приступить к разрешению трудового спора?

3. За разрешением трудового спора работник обратился к мировой судье. В секретариате мировой судьи у работника отказались принимать заявление.

Компетентен ли мировой судья разрешать трудовые споры? Правомерны ли действия секретариата? Нарушено ли право работника на судебную защиту? Какой суд компетентен рассматривать трудовые споры?

4. Пять работников были уволены в связи с реорганизацией организации. Все они обратились в суд с заявлением о восстановлении на работе.

Какой спор возник? Имело ли место нарушение трудового законодательства? Какие обстоятельства необходимо доказать для признания увольнения незаконным и необоснованным?

5. Руководитель организации отказался удовлетворять коллективные требования работников, сославшись на их необоснованно завышенные требования в условиях экономического кризиса. Представители работников, не видя смысла в примирительных процедурах, приступили к проведению забастовки. Правомерны ли действия работников? Каков порядок разрешения коллективных трудовых споров?

6. Работники, принимавшие участие в забастовке, отказались выйти на работу после вынесения судебного решения о признании ее незаконной. Какие последствия могут повлечь для работников их действия? Кто будет нести ответственность? Каковы пределы данной ответственности?

7. Работник не выполнил приказ работодателя о выходе на работу в выходной день. Руководитель организации привлек работника к дисциплинарной ответственности за неисполнение приказа. Работник обжаловал действия работодателя в КТС. Какое решение должно вынести КТС?

Тесты для проверки знаний по теме: «Трудовые споры»

Вариант 1

1. Трудовой спор – это:
 - А) ситуация, в которой сталкиваются интересы различных субъектов;
 - Б) неурегулированные разногласия между сторонами трудовых отношений, поступившие на разрешение к компетентному органу или лицу;
 - В) разногласия по трудовым вопросам.
2. Срок обращения за защитой своих трудовых прав составляет:
 - А) три месяца со дня, когда субъект узнал или должен был узнать о нарушении своего права;
 - Б) месяц по спорам об увольнении;
 - В) год после определения ущерба причиненного работодателю;
 - Г) все перечисленные сроки.
3. Обязательным первым этапом разрешения коллективного трудового спора является:
 - А) деятельность посредника;
 - Б) деятельность примирительной комиссии;
 - В) деятельность трудового арбитража.
4. Индивидуальный трудовой спор вправе рассмотреть:
 - А) мировой судья;
 - Б) трудовой арбитраж;
 - В) районный суд.
5. Обращаться в суд для рассмотрения индивидуального трудового спора работник может:
 - А) только в том случае, если им пропущен срок на обращение в комиссию по индивидуальным трудовым спорам;
 - Б) если спор непосредственно подведомственен суду;
 - В) только по рекомендации прокурора;
 - Г) только по рекомендации федерального инспектора по труду.
6. По спорам о возмещении работником вреда, причиненного организации работодатель может обратиться с иском в суд в срок не более:
 - А) 1 месяца со дня обнаружения причиненного вреда;
 - Б) 3 месяцев со дня обнаружения причиненного вреда;
 - В) 6 месяцев со дня обнаружения причиненного вреда;
 - Г) 1 года со дня обнаружения причиненного вреда;
 - Д) 3 лет со дня обнаружения причиненного вреда.

Вариант 2

1. Индивидуальным трудовым спором не являются:

А) неурегулированные разногласия между работодателем и работником по вопросам применения трудового законодательства;

Б) спор между работодателем и лицом, ранее состоявшим в трудовых отношениях с этим работодателем;

В) разногласия между работниками (их представителями) и работодателями (их представителями) по поводу заключения, изменения и выполнения коллективных договоров, соглашений.

2. Заседание КТС считается правомочным, если:

А) присутствуют не менее половины членов КТС от каждой стороны;

Б) присутствуют все члены КТС;

В) присутствуют 2/3 членов КТС;

Г) присутствует председатель КТС и ее секретарь.

3. По характеру трудовые споры делятся на:

А) иски;

Б) коллективные;

В) неисковые;

Г) индивидуальные.

4. Исполнение решений КТС производится:

А) только в добровольном порядке;

Б) на основании исполнительного листа, получаемого в компетентном суде;

В) в добровольном порядке, а также на основании удостоверения КТС.

5. По общему правилу, индивидуальные трудовые споры рассматриваются:

А) только в комиссиях по трудовым спорам и в инспекциях по труду;

Б) только в судах и в прокуратуре;

В) в профсоюзных комитетах, на совете трудового коллектива, в прокуратуре, в судах и в инспекциях по труду;

Г) в комиссиях по трудовым спорам, в судах и в инспекциях по труду;

Д) в судах и в комиссиях по трудовым спорам.

6. По общему правилу, рассмотрение коллективного трудового спора примирительной комиссией осуществляется:

А) в течение 5 рабочих дней;

Б) в срок до 3 рабочих дней с момента издания приказа о её создании;

В) в срок до 7 рабочих дней с момента начала коллективного трудового спора;

Г) в срок до 7 рабочих дней с момента издания приказа о её создании.

Вариант 3

1. По спорящему субъекту трудовые споры делятся на:

А) коллективные;

Б) споры, которые инициирует профсоюз;

В) индивидуальные;

Г) споры из трудовых отношений.

2. Срок обращения работника в комиссию по трудовым спорам составляет:

А) 1 месяц со дня возникновения спора;

Б) 1 месяц со дня, когда работник узнал или должен был узнать о нарушении своего нарушенного права;

В) 3 месяца со дня, когда работник узнал или должен был узнать о нарушении своего нарушенного права;

Г) 6 месяцев со дня, когда работник узнал или должен был узнать о нарушении своего нарушенного права;

Д) 1 год со дня, когда работник узнал или должен был узнать о нарушении своего нарушенного права.

3. Решение КТС:

А) является окончательным;

Б) может быть обжаловано в вышестоящую КТС;

В) может быть обжаловано в суд;

Г) может быть отменено в компетентном суде.

4. Общий порядок разрешения коллективного трудового спора состоит из:

А) рассмотрения спора примирительной комиссией, трудовым арбитражем;

Б) рассмотрения спора примирительной комиссией, с участием посредника, трудовым арбитражем;

В) рассмотрения спора примирительной комиссией.

5. Комиссия по трудовым спорам обязана рассмотреть индивидуальный трудовой спор в течение:

А) 10 календарных дней со дня подачи работником заявления;

Б) 1 недели со дня подачи работником заявления;

В) 3 календарных дней со дня подачи работником заявления;

Г) 2 недель со дня подачи работником заявления;

Д) 3 месяцев со дня подачи работником заявления.

6. Споры об отказе в приеме на работу рассматриваются:

А) только в суде;

Б) любым из компетентных органов;

В) в прокуратуре или в суде;

Г) исключительно в комиссиях по трудовым спорам;

Д) на общем собрании членов трудового коллектива.

№ вопроса	Правильные варианты ответов		
	1 вариант	2 вариант	3 вариант
1	Б	В	А, В
2	Г	А	В
3	Б	А, В	В
4	В	В	Б
5	Б	Д	А
6	Г	А	А

Типовые задания по теме «Ответственность в предпринимательской деятельности»

Теоретические вопросы для проведения устного опроса, блиц – опроса:

1. Перечислите виды ответственности предпринимателей.
2. Дайте определение внедоговорной гражданско-правовой ответственности.
3. Охарактеризуйте суть гражданско-правовой ответственности.
4. Дайте понятие видов гражданско-правовой ответственности.
5. В каких случаях предприниматель будет нести материальную ответственность?
6. В чем заключается особенность уголовной ответственности?
7. Дайте определение «административное право».
8. Что такое административное правонарушение?

9. Назовите особенности административной ответственности.
10. Органы, рассматривающие административные правонарушения.
11. Опишите процедуру привлечения к административной ответственности и рассмотрения дел об административных правонарушениях.
12. Перечислите виды административных наказаний.
13. Как назначаются административные наказания?
14. В течение, какого срока лицо можно привлечь к административной ответственности?
15. В течение, какого срока, лицо считается подвергнутым административному наказанию?

Примерные темы рефератов и электронных презентаций:

1. Виды юридической ответственности предпринимателей.
2. Субъекты и метод административного права.
3. Административные правонарушения. Кодекс об административных правонарушениях.
4. Понятие административной ответственности. Возраст наступления административной ответственности.
5. Виды административных наказаний.
6. Ответственность за нарушение ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».
7. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств договора.
8. Административное правонарушение как основание административной ответственности.
9. Ответственность за прекращения обязательств. Прекращения обязательств.
10. Понятие гражданско-правовой ответственности
11. Виды гражданско-правовой ответственности.
12. Уголовная ответственность в сфере предпринимательской деятельности.
13. Виды преступлений в сфере экономической деятельности.

Тесты для закрепления учебного материала по теме: «Административные правонарушения и административная ответственность»

1. Чем определяется основание административной ответственности, составы административных проступков, санкции за их совершение и т.д.:
 - А) Гражданско-процессуальным кодексом РФ;
 - Б) Уголовно-процессуальным кодексом РФ;
 - В) Кодексом РФ об административных правонарушениях;
 - Г) Гражданским кодексом РФ;
 - Д) Уголовным кодексом РФ.
2. Постановление по административным делам выносится:

- А) не позднее двух месяцев со дня совершения правонарушения;
- Б) не позднее двух лет со дня совершения правонарушения;
- В) не позднее двух лет со дня обнаружения правонарушения;
- Г) не позднее одного года со дня нарушения налогового или валютного законодательства.

3. Лицо считается подвергнутым административному наказанию:

- А) в течение одного года со дня окончания исполнения постановления о назначении наказания;
- Б) в течение всей жизни;
- В) в течение одного года со дня назначения наказания.

4. Основанием административной ответственности является:

- А) факт совершения административного правонарушения;
- Б) состав административного правонарушения;
- В) административный проступок.

5. Элементом состава административного правонарушения, представляющим собой охраняемые административным законодательством общественные отношения, которым причинен вред административным правонарушением, является:

- А) объективная сторона;
- Б) субъект;
- В) объект.

6. Административной ответственности подлежит лицо, достигшее к моменту совершения административного правонарушения возраста...

- А) четырнадцати лет;
- Б) шестнадцати лет;
- В) восемнадцати лет.

7. Назовите виды административных наказаний:

- А) замечание;
- Б) штраф;
- В) лишение свободы;
- Г) дисквалификация.

8. Не относится к административным видам ответственности:

- А) возмездное изъятие предметов;
- Б) лишение специальных прав;
- В) исправительные работы;
- Г) дисквалификация.

Ключи к тестам: 1 – В; 2 – А; 3 – А; 4 – А; 5 – В; 6 – Б; 7 – Б, Г; 8 – В.

Типовые задания для оценки освоения раздела 2 «Документационное обеспечение профессиональной деятельности»

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов:

1. Каков предмет документационного обеспечения управления?
2. Какую роль играет документационное обеспечение в управлении современными организациями?
3. Какие нормативно-правовые акты регулируют документационное обеспечение управления?
4. Какой объем и содержание имеют понятия "информация" и "документ"?
5. Какую роль играет информация в обеспечении эффективного управления?
6. Каковы источники получения управленческой информации?
7. Почему управление невозможно без документирования управленческих отношений?
8. Какие составные части имеет управленческий документ?
9. Что такое "система документации" и "унифицированная система документации"?
10. Какие виды управленческих документов включает в себя Унифицированная система организационно-распорядительной документации?
11. Каково назначение ГОСТ Р 6. 30-2003?
12. Каков состав постоянных и переменных реквизитов организационно-распорядительной документации?
13. Различия в расположении реквизитов, в зависимости от выбора схемы.
14. Какие реквизиты используются в заголовочной части организационно-распорядительных документов?
15. Каковы требования к оформлению приказов по основной деятельности?
16. Как оформить выписку из приказа?
17. Как оформить решение?
18. Как оформить постановление?
19. Какие требования предъявляются к оформлению договора, контракта?
20. Какие требования предъявляются к оформлению протокола?
21. Как оформить докладную, служебную и объяснительную записки?
22. Из каких частей складывается документооборот организации?
23. Каковы этапы работы с входящими документами?
24. Как строится работа с исходящими документами?
25. Какова технология работы с внутренними документами?

26. Какие задачи документооборота решает регистрация документов?
27. Как составляется сводка учета объема документооборота организации?
28. Как осуществляется систематизация и хранение документов в организации?
29. Что такое дело, с точки зрения документоведения? Приведите примеры дел, хранящихся в организации.
30. Раскройте содержание понятия "номенклатура дел". Какое должностное лицо в организации отвечает за составление и введение в действие номенклатуры дел?
31. Каков основной принцип формирования документов в дела?
32. Какие нормативные требования необходимо соблюдать при формировании дел?
33. Как осуществляется подготовка дел к архивному хранению в современных организациях?

Примерные темы рефератов и электронных презентаций:

1. Сущность и основное назначение Документационного обеспечения управления в современных условиях.
2. Нормативно-правовая база Документационного обеспечения управления в РФ.
3. Организация Делопроизводства на малых предприятиях.
4. Специфика Документационного обеспечения управления в гостиничных комплексах.
5. Возможности использования современной офисной техники в оптимизации документооборота в организации.
6. Возможности использования специализированных программ для осуществления документационного оборота в современных организациях.
7. История становления и развития Документационного обеспечения управления в России.
8. Специфика Документационного обеспечения управления в кадровых службах.
9. Зарубежный опыт организации Документационного обеспечения управления.
10. Состав и предназначение внутренних организационно-распорядительных документов организации по работе с персоналом.
11. Применение методов современного менеджмента в организации документационного обеспечения управления.
12. Применение государственных стандартов в организации документационного обеспечения управления.
13. Использование зарубежного опыта в организации документооборота на российских предприятиях.
14. Характеристика службы Документационного обеспечения на конкретном предприятии (по выбору студента).

Тесты для закрепления учебного материала по теме: «Исходные понятия делопроизводства»

Вариант 1

1. Понятие «Делопроизводство» — это:
 - А) система хранения документов;
 - Б) составление документов;

- В) документирование и организация работы с документами.
2. Документационное обеспечение управления – это:
- А) отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами;
- Б) прием и обработка документов, необходимых для принятия управленческих решений и реализации управленческих функций;
- В) запись по установленным формам информации, необходимой по реализации управленческих решений.
3. Закончите начатое предложение одним из трех вариантов ответа: Документооборот — движение документов в организации с момента их создания до:
- А) передачи на исполнение;
- Б) подшивки в дело;
- В) завершения исполнения или отправки.
4. Документ – это:
- А) информация, зафиксированная только на бумажном носителе, не имеющая реквизиты;
- Б) информация, зафиксированная на бумажном или любом другом носителе, имеющая реквизиты;
- В) информация, зафиксированная на любом носителе, не имеющая реквизитов.
5. По месту составления документы подразделяются на:
- А) внутренние и внешние;
- Б) простые и сложные;
- В) типовые, трафаретные, индивидуальные.

Вариант 2

1. Документирование – это:
- А) придание юридической силы принятому управленческому решению с помощью документов;
- Б) запись в соответствии с законодательством;
- В) создание документов, т.е. запись по установленным формам необходимой для управления информации.
2. Документооборот - это движение документа с момента...
- А) его создания до отправки;
- Б) его получения до подшивки в дело;
- В) его создания до подшивки в дело;
- Г) его получения или создания до подшивки в дело или отправки.
3. Определение термина «документ»:
- А) зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;
- Б) средство закрепления различным способом на специальном материальном носителе информации об управленческих решениях;
- В) материальный объект с запечатленной информацией.
4. По юридической силе документы подразделяются на:
- А) обычные, секретные и для служебного пользования;
- Б) подлинные и подложные;
- В) подлинники (оригиналы), копии.
5. На каком формате бумаги исполняются служебные документы?
- А) А2;
- Б) А7;

- В) А5;
Г) А4.

№ вопроса	Правильные варианты ответов	
	1 вариант	2 вариант
1	Г	Г
2	А	Г
3	А, В, Г	А
4	Г	В
5	Б	Г

Тесты для закрепления учебного материала по теме: «Общие нормы и правила оформления документов»

1. Действующий ГОСТ по оформлению организационно-распорядительной документации предусматривает максимальное количество реквизитов:
А) 27; Б) 29; В) 30; Г) 28.

2. Действующим ГОСТом по оформлению организационно-распорядительной документации является:

А) ГОСТ Р 6.31 – 98; В) ГОСТ Р 6.30 – 2002;

Б) ГОСТ Р 6.30 – 99; Г) ГОСТ Р 6.30 – 2003.

3. При оформлении грифа утверждения слово **утверждаю** имеет следующий вид:

А) Утверждаю; В) УТВЕРЖДАЮ;

Б) «Утверждаю»; Г) «УТВЕРЖДАЮ».

4. Требования действующего ГОСТа по оформлению организационно-распорядительной документации распространяются:

А) только на документы государственных учреждений;

Б) на документы организаций, учреждений и предприятий независимо от формы собственности и организационно-правовой формы;

В) только на коммерческие предприятия;

Г) только на учреждения, в которых делопроизводство ведется на основе информационных технологий.

5. Элементы почтового адреса указываются в последовательности:

А) страна, область, край, республика, населенный пункт, улица, номер дома, номер квартиры, наименование адресата;

Б) наименование адресата, населенный пункт, область, край, республика, улица, номер дома, номер квартиры, страна;

В) наименование адресата, улица, номер дома, номер квартиры, населенный пункт, область, край, республика, страна, почтовый индекс.

6. При оформлении графа согласования слово *согласовано* имеет следующий вид:

А) СОГЛАСОВАНО;

В) «СОГЛАСОВАНО»;

Б) Согласовано;

Г) СОГЛАСОВАНО..

7. Отметка о наличии приложения имеет вид:

А) Приложение: прилагается

Б) ПРИЛОЖЕНИЕ – 2 приложения на двух листах

В) Приложение: на 2 л. в 1 экз.

8. Печатью заверяется:

А) текст документа

Б) документ, созданный на бланке организации

В) подлинность подписи должностного лица на документах, предусмотренных специальными нормативными актами, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты.

9. Отметка о заверении копии документа имеет вид:

А) Верно: личная подпись

Б) ВЕРНО:

Начальник канцелярии

Личная подпись И.О. Фамилия

В) Верно

Начальник канцелярии личная подпись И.О. Иванов

07.06.2006 Печать

Г) Копия верна

Начальник канцелярии личная подпись И.О. Фамилия

Дата

10. Отметка об исполнителе имеет вид:

А) Внесено Ивановым

334 34 35

Б) исполнитель: И.И. Иванов

34-34-35

В) исп. Иванов 334-34-35

Г) И.И. Иванов

334 -34- 35

Ключи к тестам: 1- В; 2 – Г; 3 – В; 4 – Б; 5 –В; 6 – А; 7 – В; 8 – В; 9 – В; 10 – Г.

Проверка знаний учебного материала по теме: «Основные виды управленческих документов»

Вариант 1

1. В открытом акционерном обществе «ГРАНТ» разработано положение об отделе кадров. Проанализируйте заголовочную и оформляющую связь части этого документа, найдите ошибки в оформлении. Допишите названия недостающих разделов в содержательной части ориентируясь на типовой формуляр положения. Кто должен подписать и утвердить положение? Какие должностные лица могут завизировать данное положение?

Отдел кадров	«Утверждаю»
ПОЛОЖЕНИЕ	Начальник отдела кадров
00.00.0000 № 00	Осипов А.Б.
 СОГЛАСОВАНО:	
Юрисконсульт	
Структура текста	
1. Общие положения	
2. Цели и задачи	
3. ?	
4. Права и обязанности	
5. ?	
6. Взаимоотношения с другими структурными подразделениями	
Начальник отдела кадров	Осипов А.Б.

2. Из предложенных вариантов выберите тот, в котором правильно сформулировано распорядительное действие:

а) Начальнику службы управления персоналом В.Ф. Сомовой представить на утверждение график ежегодных оплачиваемых отпусков работников фирмы 15.12.0000.

б) Начальнику службы управления персоналом организовать разработку и утверждение графика отпусков работников фирмы.

в) Сомовой В.Ф. не позднее второй декады декабря текущего года представить график отпусков.

3. Проанализируйте представленный образец заявления, найдите ошибки в оформлении и расположении реквизитов, составьте заявление правильно (Стеценко О.С. работает в механосборочном цехе ООО «Строймаш»).

Директору ООО «Строймаш»

Останину И.И.

От слесаря–наладчика

Стеценко О.С.

Заявление

Прошу предоставить отпуск без содержания с 8.2.10 года на две недели как работающему пенсионеру.

личная подпись

07.02.2007

Вариант 2

1. Заполните пропуски.

Должностные инструкции на работников кадровой службы:

а) разрабатывает _____

б) подписывает _____

в) должны быть согласованы _____

г) утверждает _____

д) вводятся в действие _____

е) подлежат пересмотру _____

2. Оформите распоряжение, используя следующую ситуацию:

В ЗАО «Строитель» заместитель директора по собственной инициативе издал распоряжение об изменении режима работы отдела по работе с клиентами. По этому распоряжению работники отдела начинают свою работу с 9.00 и заканчивают в 21.00. Отдел работает без выходных дней по сменному графику работы. Разработать и контролировать

работу по этому графику, поручено начальнику отдела. Распоряжение согласовано с юридической службой и отделом кадров.

3. Проанализируйте предложенный образец документа и найдите ошибки в его оформлении и содержании.

ДЕПАРТАМЕНТ ИНВЕСТИЦИОННЫХ

ПРОГРАММ

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

ДОНЦОВУ В.Н.

В связи с перераспределением функций работников прошу перевести Тормосову И.Ю. и Телеусову Р.Л. в департамент торговли потребительскими товарами и внести после их перевода изменения в штатное расписание.

/Начальник департамента

Л.П.

(А.Т. Реутов)

Вариант 3

1. Проанализируйте заголовочную часть должностной инструкции менеджера по персоналу общества с ограниченной ответственностью «Балтым», найдите ошибки в оформлении.

Общество с ограниченной ответственностью
"Балтым"

УТВЕРЖДАЮ

начальник отдела кадров

Иванов А.И. _____

(подпись)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

27.09.2003

20.09.2003

Москва

2. Определите, какие унифицированные формы приказов необходимо использовать в следующих случаях:

а) при приеме на работу работника _____

б) при переводе на другую работу нескольких работников _____

в) при оформлении ежегодного оплачиваемого отпуска нескольким работникам _____

г) при оформлении увольнения работника _____

д) при оформлении поощрения работникам _____

3. На каком экземпляре письма проставляются визы согласования документа:

а) на первом, отправляемом адресату;

б) на втором, остающемся в деле.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

**ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Билет №1

1. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки
2. Основные требования к составлению и оформлению деловых документов

**ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Билет №2

1. Понятие, принципы и источники российского гражданского права
2. Организационные и распорядительные документы

**ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Билет №3

1. Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура
2. Порядок ведения документации в гостинице

**ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Билет №4

1. Понятие и признаки юридического лица
2. Классификация и структура организационно-распорядительных документов

**ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Билет №5

1. Документ и его функции
2. Отдельные виды юридических лиц. Индивидуальные предприниматели

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №6

1. Сделки: понятие, содержание, форма
2. Виды информационно-справочных документов

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №7

1. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии
2. Понятие и принципы организации документооборота

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №8

1. Порядок заключения, изменения и расторжения договора
2. Документы по трудовым отношениям

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №9

1. Защита прав потребителей
2. Нормативно-методическая база ДОУ

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №10

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
2. Деловая речь и ее грамматические особенности

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №11

1. Правовое регулирование рекламы
2. Составление номенклатуры дел и хранение дел

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №12

1. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса
2. Электронный документ. Электронная цифровая подпись

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №13

1. Трудовой договор. Порядок заключения трудового договора для работы в гостинице
2. Автоматизация документооборота

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №14

1. Понятие правонарушения и ответственности. Материальная ответственность
2. Порядок ведения документации в гостинице

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №15

1. Административная ответственность, виды административных взысканий
2. Понятие и принципы организации документооборота

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №16

1. Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию
2. Виды информационно-справочных документов

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Билет №17

1. Правовые и организационные основы противодействия коррупции
2. Основные требования к составлению и оформлению деловых документов

**ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Билет №18

1. Административно-правовые формы и методы противодействия коррупции
2. Нормативно-методическая база ДОУ.



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2022

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

/Нужина О.Д.

Протокол № 4

от «14» февраля 2022 г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы,
и в соответствии с требованиями ФГОС СПО
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

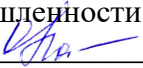
Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения,
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины ОП.04
«Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» пройдена.

Эксперт:

Зам. директора по УМР

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

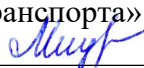
/Потанова О.А.

«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

И.о директора ГАПОУ СО

«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

С.П. Мицура

«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	11
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	14
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	14

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины ОП.04 «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; Планировать и прогнозировать продажи; Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения; Управлять материально-производственными запасами; Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; Методы и формы оплаты труда. Виды и формы стимулирования труда; Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия; Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Применять знание ценообразования; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; Выстраивать систему стимулирования работников службы питания Рассчитывать нормативы работы горничных; Применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию Применять методы максимизации доходов гостиницы; Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы; Вести необходимую бухгалтерскую	Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда; Принципы управления материально-производственными запасами Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; принципы ценообразования и подходы к ценообразованию; Методы управления доходами гостиницы;

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; Вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов. Отражать операции по бронированию номеров Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц. Разработать план самообразования, определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия. Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта, объективно оценить результаты профессионального роста. Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами, тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности. Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности. Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.	Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы; Основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; Виды отчетности по продажам; Учет и порядок ведения кассовых операций; Формы безналичных расчетов; Методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития; Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения; Специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания; Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Компетенции	Знания:	
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3.	3 1 Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий
ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	3 2 Методы и формы оплаты труда. Виды и формы стимулирования труда; Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;	и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий.
	3 3 Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы	Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий.
	3 4 Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда Принципы управления материально-производственными запасами	Накопительная оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
	3 5 Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; принципы ценообразования и подходы к ценообразованию Методы управления доходами гостиницы;	Оценка решения ситуационных задач.
	3 6 Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий
	3 7 основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам;	и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий.
	3 8 учет и порядок ведения	Устный индивидуальный и фронтальный опрос.
	Ведет учет кассовых операций,	

кассовых операций; формы безналичных расчетов;	соблюдает порядок ведения. Применяет формы безналичных расчетов	Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Накопительная оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач.
3 9 методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития	Использует структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия.	
3 10 Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно- экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения;	Взаимодействует с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Знает причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения;	
3 11 Специфику различных функциональных – смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания;	Применяет специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере.	
Умения:		
У 1 Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Определяет потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий
У 2 Планировать и прогнозировать продажи; Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения	Планирует и прогнозирует продажи, выстраивает систему стимулирования работников службы приема и размещения	и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий.
У 3 Управлять материально- производственными запасами Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ценообразования;	Управляет материально- производственными запасами; Применяет знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ориентируется в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;	Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Накопительная

	ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;		оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач.
	У 4 Выстраивать систему стимулирования работников службы питания Управлять материально-производственными запасами	Выстраивает систему стимулирования работников службы питания	
	У 5 Рассчитывать нормативы работы горничных;	Рассчитывает нормативы работы горничных	
	У 6 принципы ценообразования и подходы к ценообразованию Применять методы максимизации доходов гостиницы;	Применяет принципы ценообразования и подходы к ценообразованию	
	У 7 Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Анализирует результаты деятельности структурных подразделений гостиницы; Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	
	У 8 вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внебюджетных доходов. Отражать операции по бронированию номеров Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.	Ведет необходимую бухгалтерскую отчетность, заполняет первичные документы, составляет график документооборота; ведет учёт выручки от услуг по проживанию, отражает выручку от внебюджетных доходов.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		Знания: методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития Умения: Разработать план самообразования. определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия. Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. Объективно оценить результаты профессионального роста.	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		Знания: Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении	Лист оценки сформированности компетенций

	хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения. Умения: Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знания: Специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания. Умения: Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности. Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Знания: Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов. Умения: Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.	Лист оценки сформированности компетенций
ЛР2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.		развитие интеллектуальных способностей студенческое самоуправление волонтерское движение
ЛР 13 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на		

достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.	
ЛР 14 Приобретение обучающимся навыка оценки информации в цифровой среде, ее достоверность, способности строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных.	

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
3 1 Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; 3 2 Методы и формы оплаты труда. Виды и формы стимулирования труда; Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия; 3 3 Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы 3 4 Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда Принципы управления материально-производственными запасами 3 5 Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; принципы ценообразования и подходы к ценообразованию Методы управления доходами гостиницы; 3 6 Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы 3 7 основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам; 3 8 учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов;	Текущая аттестация (КР№1)	Тема 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства	Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике. Сущность и специфика гостиничной услуги. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ Устный и письменный опрос
		Тема 2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства	Особенности производства и реализации гостиничной услуги.		
		Тема 3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства	Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе Формы управления организациями в гостиничной отрасли. Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства. Структура доходов. Основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы		
	Текущая аттестация (КР№2)	Тема 4. Экономические ресурсы предприятия	Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия Основные фонды гостиничного предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств гостиничного предприятия. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах Нематериальные активы: структура и классификация.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ,

3 9 методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития 3 10 Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения; 3 11 Специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания. У 1 Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; У 2 Планировать и прогнозировать продажи; Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения У 3 Управлять материально-производственными запасами			Оценка и учёт нематериальных активов гостиничного предприятия. Учёт и оценка деловой репутации гостиничного предприятия. Оборотные средства гостиничного предприятия, характеристика и состав оборотных средств Оценка потребности в оборотных средствах.		Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№3)	Тема 5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия	Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда Банковская система России Вклады и кредиты Страхование имущества и жизни Налоги Пенсионные накопления	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№4)	Тема 6. Издержки гостиничного предприятия Тема 7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии	Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства. Управление издержками гостиничного предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
			Сущность экономической категории «цена». Состав цены. Методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии. Механизмы ценообразования на услуги гостиничных предприятий. Видов тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли		

Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ценообразования; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; У 4 Выстраивать систему стимулирования работников службы питания Управлять материально-производственными запасами У 5 Рассчитывать нормативы работы горничных; У 6 принципы ценообразования и подходы к ценообразованию Применять методы максимизации доходов гостиницы; У 7 Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы У 8 вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов. Отражать операции по бронированию номеров Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.	Текущая аттестация (КР№5)	Тема 8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии Тема 9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе	Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии. Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль». Специфические показатели оценки экономической эффективности гостиничного предприятия Стратегии управления доходами гостиницы. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж гостиничных услуг Технологии максимизации доходов	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практически х работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№6)	Тема 10. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета	Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности в гостиничном предприятии. Организация бухгалтерского учета и отчетности в гостинице. Учётная политика гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практически х работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№7)	Тема 11. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц Тема 12. Бухгалтерский и налоговый учет расходов гостиниц	Учёт реализации гостиничных услуг по видам предоставляемых услуг. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском и налоговом учете. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете Внереализационные доходы гостиниц Учёт операций в общественном питании, первичные учётные документы Особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практически х работ, Устный и письменный опрос

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: тестирование, блиц-опрос, устный зачет, выполнение практической работы.

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: Экзамен

Форма проведения: Экзамен проводится по билетам

Условия выполнения

Условиями допуска к экзамену являются положительные результаты текущего контроля по всем разделам учебной дисциплины.

Комплект материалов для оценки сформированности умений и знаний представлен в виде билетов для экзамена.

В состав КОС входят задания для обучающихся и пакет экзаменатора.

Время выполнения задания: 30 минут

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер, мультимедиапроектор, телевизор.

Информационные источники: печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- журнал учебной группы
- протокол экзамена

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию

1. Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике.
2. Сущность и специфика гостиничной услуги.
3. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта.
4. Особенности производства и реализации гостиничной услуги.
5. Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы.

6. Основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе
7. Формы управления организациями в гостиничной отрасли.
8. Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования.
9. Методы и принципы планирования.
10. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства.
11. Структура доходов. Основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия
12. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.
13. Факторы формирования эксплуатационной программы.
14. Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия
15. Основные фонды гостиничного предприятия: структура и классификация.
16. Учёт стоимости основных средств гостиничного предприятия.
17. Нематериальные активы: структура и классификация.
18. Оценка и учёт нематериальных активов гостиничного предприятия.
19. Оборотные средства гостиничного предприятия, характеристика и состав оборотных средств
20. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия
21. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
22. Банковская система России. Вклады и кредиты
23. Страхование имущества и жизни. Налоги
24. Пенсионные накопления
25. Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства.
26. Факторы, влияющие на формирование издержек
27. Методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии.
28. Механизмы ценообразования на услуги гостиничных предприятий.
29. Видов тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия
30. Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии.
31. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли
32. Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль».
33. Специфические показатели оценки экономической эффективности гостиничного предприятия
34. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж гостиничных услуг
35. Технологии максимизации доходов
36. Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности в гостиничном предприятии.
37. Организация бухгалтерского учета и отчетности в гостинице.
38. Учётная политика гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов
39. Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта
40. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов
41. Учёт реализации гостиничных услуг по видам предоставляемых услуг.
42. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском и налоговом учете. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете
43. Внереализационные доходы гостиниц

- 44. Учёт операций в общественном питании, первичные учётные документы
- 45. Особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии
- 46. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц

Критерии оценки выполнения работ (лист оценивания см. Приложение)

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Для допуска к промежуточной аттестации необходимо: иметь положительно оцененные контрольные работы по разделам дисциплины.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ОК и ПК	Знания/умения	Проявления	Балл
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3 ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3 ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	3 1 Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Применяет виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	0-2
	3 5 Основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; принципы ценообразования и подходы к ценообразованию	Владеет профессиональной терминологией, использует основные понятия при ответе	0-2
	3 7 основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам;	Применяет в работе основные бухгалтерские документы, знает требования к их составлению	0-2
	3 10 Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения;	Взаимодействует с педагогом при ответе на вопросы. Может предложить способы решения конкретной ситуации.	0-2
	У 3 Управлять материально-производственными запасами Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ценообразования; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;	При ответе на вопрос владеет информацией номерного фонда, перечнем основных и дополнительных услуг гостиницы. Знает от чего образуется цена на услугу.	0-2
	У 7 Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Грамотно производит расчет показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы (решение задач)	0-2
	У 8 вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, Отражать операции по бронированию номеров Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.	Грамотно заполняет формы первичной отчетности, знает содержание документа	0-2
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.		Самостоятельно организывает работу по изучению учебного материала. Объективно оценивает результаты профессионального роста.	0-2
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		Тактично и логично аргументирует свой ответ при взаимодействии с педагогом при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности.	0-2
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		При ответе применяет современную научную профессиональную терминологию	0-2
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.		Составляет профессиональную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями.	0-2
Итого:			0-22

0: критерий не проявился;

1: критерий проявился не в полной мере;

2: критерий проявился .

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Типовые задания для проведения контрольной точки № 1

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов, семинаров:

1. Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике.
2. Сущность и специфика гостиничной услуги.
3. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта.
4. Особенности производства и реализации гостиничной услуги.
5. Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы.
6. Основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе
7. Формы управления организациями в гостиничной отрасли.
8. Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования.
9. Методы и принципы планирования.
10. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства.
11. Структура доходов. Основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия
12. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.
13. Факторы формирования эксплуатационной программы.
14. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы

Тест №1

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- a. опрос, профессионализм, качество;
- b. услуга, спрос, специалист;
- c. деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- a. исследовательская;
- b. потребительская (пользовательская);
- c. ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- a. бронирование номеров;
- b. прием и размещение;
- c. расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

- a. рекламные услуги;
- b. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- c. психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- a. уровень развития экономики и хозяйственная система;
- b. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- c. общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- a. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- b. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- c. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- a. спрос;
- b. потребность;
- c. мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- a. неразрывность производства и потребления услуги;
- b. несохраняемость услуг;
- c. незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- a. определенный способ предоставления услуг заказчику;
- b. предоставление информации клиенту;
- c. оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

- a. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- b. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- c. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

- a. способность к хранению и транспортировке;
- b. неотделимость от своего источника;
- c. неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

- a. услуги предприятий туризма и отдыха;
- b. услуги организаций общественного питания;
- c. услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

- a. удовлетворение человеческих потребностей;
- b. исследование рынка услуг;
- c. производство услуг.

14. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a. социальный статус;
- b. выгода;
- c. мотив.

15. Характеристика услуг:

- a. неопределенность качества;
- b. могут накапливаться;
- c. передача собственности.

16. Характеристика товаров:

- a. неоднородность;
- b. индивидуальность;
- c. осязаемость.

17. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- a. жилищно-коммунальные услуги;
- b. научно-исследовательские услуги;
- c. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

18. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

- a. Резервирование столиков;
- b. Вызов такси;
- c. Кондиционирование воздуха;

19. В чем заключается несохраняемость услуг:

- a. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- b. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- c. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

20. Сервис — это:

- a. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
- b. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- c. предпродажное и гарантийное обслуживание.

21. Производственные услуги – это:

- a. услуги банков, страховых компаний;
- b. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
- c. пассажирский транспорт, торговля, образование.

22. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a. референтные группы;
- b. комфорт;
- c. престиж.

КЛЮЧ К ТЕСТУ

1-с, 2-с, 3-а, 4-б, 5-с, 6-с, 7-с, 8-б, 9-а, 10-а, 11-б, 12-с, 13-а, 14-а, 15-а, 16-с, 17-б, 18-б, 19-с, 20-а, 21-б, 22-а

Тест №2

1. Укажите основную цель функционирования предприятия в рыночных условиях:

- а) получение прибыли и ее максимизация
- б) повышение заработной платы работников
- в) выход на мировой рынок
- г) максимальное удовлетворение общественных потребностей
- д) совершенствование производственной структуры предприятия
- е) внедрение новой техники и технологии

2. Выделите организационно-правовые формы предприятий:

- а) государственное или имущественное унитарные предприятия
- б) совместные предприятия
- в) производственные кооперативы
- г) малые предприятия
- д) хозяйственные общества
- е) хозяйственные товарищества

3. В чем состоит различие между производственным предприятием и фирмой:

- а) предприятие осуществляет производственную деятельность, а фирма – коммерческую (торговую) деятельность
- б) фирма – более широкое понятие, чем предприятие, и может включать несколько производственных или торговых предприятий
- в) различия между предприятием и фирмой нет

4. Укажите среди перечисленных организационно-правовых форм хозяйственные товарищества:

- а) общество с дополнительной ответственностью
- б) общество с ограниченной ответственностью
- в) полное товарищество
- г) товарищество на вере (коммандитное)

5. Какая из перечисленных организационно-правовых форм не является коммерческой организацией:

- а) полное товарищество
- б) товарищество на вере
- в) потребительский кооператив
- г) коммандитное товарищество
- д) казенное предприятие

6. Важнейшей задачей предприятия во всех случаях является:

- а) создание рабочих мест для населения, живущего в окрестностях предприятия
- б) получение дохода от реализации потребителям производимой продукции (выполненных работ, оказанных услуг)
- в) недопущение сбоев в работе предприятия (срыва поставки, выпуска бракованной продукции, резкого сокращения объема производства и снижения его рентабельности)

7. Что относится к внутренней среде фирмы:

- а) потребители продукции
- б) средства производства, трудовые ресурсы и информация
- в) поставщики ресурсов производства
- г) органы власти

8. Задачи предприятия определяются:

- а) интересами владельца
- б) размером капитала
- в) ситуацией внутри предприятия
- г) высшим руководством
- д) коллективом предприятия
- е) внешней средой

9. Какие основные экономические категории включает рыночная экономика:

- а) спрос, цена, качество продукции и прибыль
- б) цена, спрос, предложение и купля-продажа
- в) спрос и предложение, цена и закон спроса
- г) цена, спрос и предложение, конкуренция
- д) конкуренция, цена, спрос и предложение, закон спроса

10. Выберите более полное определение понятия «рынок»:

- а) рынок – это место розничной торговли под открытым небом или в торговых рядах
- б) под рынком понимаются способ, место и средства товарообмена
- в) рынок – это система экономических отношений между продавцом и покупателем по поводу обмена товаров (услуг)
- г) другой вариант ответа

11. Критерии, установленные для отнесения предприятий к разряду малых:

- а) численность персонала
- б) объем выпуска продукции и численность персонала
- в) численность персонала, объем выпуска продукции и условия формирования уставного капитала
- г) численность персонала и формирование уставного капитала

12. Предприятие - это:

- а) форма учреждения, созданная предпринимателем или группой предпринимателей с определенной целью, которая выполняет одну или несколько специфических функций по производству и распределению продукции, товаров и услуг;
- б) сложная экономическая система, объединяющая экономические ресурсы, предназначенная для удовлетворения потребностей людей в товарах и услугах;
- в) самостоятельный хозяйствующий субъект с правами юридического лица, осуществляющий закупку, перемещение, хранение и реализацию потребительских товаров, а также другие виды вспомогательной хозяйственной деятельности, не запрещенные законами и предусмотренное ее уставом;
- г) самостоятельный хозяйствующий субъект, обладающий правами юридического лица, который на основе использования трудовым коллективом имущества производит и реализует продукцию, выполняет работы, оказывает услуги.

13. Складочный капитал формируется при создании:

- а) общества с ограниченной ответственностью
- б) полного товарищества
- в) открытого акционерного общества
- г) закрытого акционерного общества

14. Уставный фонд не формируется при создании:

- а) акционерного общества
- б) общества с ограниченной ответственностью
- в) артели
- г) казенного предприятия

15. Хозяйственным товариществом является:

- а) общество с ограниченной ответственностью
- б) общество с дополнительной ответственностью
- в) коммандитное товарищество
- г) закрытое акционерное общество

16. Одно лицо может быть полным товарищем:

- а) в двух товариществах
- б) одном товариществе
- в) одном полном товариществе и одном коммандитном товариществе
- г) неограниченном числе товариществ

17. Хозяйственным обществом является:

- а) полное товарищество
- б) закрытое акционерное общество
- в) коммандитное товарищество
- г) товарищество на вере

18. Акционерным обществом является хозяйственное общество:

- а) с разделенным на доли уставным капиталом
- б) разделенным на определенное число акций паевым фондом
- в) разделенным на доли складочным капиталом
- г) разделенным на определенное число акций уставным капиталом

19. Число акционеров закрытого акционерного общества не может превышать:

- а) 1
- б) 5
- в) 50
- г) 1000

20. Открытую подписку на выпускаемые акции проводит:

- а) общество с ограниченной ответственностью
- б) открытое акционерное общество

в) производственный кооператив

г) коммандитное товарищество

21. Высшим органом управления акционерным обществом является:

а) наблюдательный совет

б) ревизионная комиссия

в) общее собрание акционеров

г) совет директоров

22. Минимальное число членов кооператива равно:

а) 100

б) 5

в) 1

г) 50

23. Унитарное предприятие – это коммерческая организация:

а) наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником

б) не наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником

в) частично наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником

г) наделяемая правом собственности на имущество по усмотрению собственника

24. Федеральное казенное предприятие учреждается решением:

а) органа местного самоуправления

б) Правительством РФ

в) органа местного самоуправления и Правительством РФ

г) органом государственной власти субъекта Федерации

25. Некоммерческие организации – это юридические лица, главной целью которых является:

а) распределение прибыли между учредителями

б) получение прибыли

в) удовлетворение материальных, духовных или иных нематериальных потребностей, социальные, благотворительные, культурные, образовательные или иные общественно-полезные цели

г) удовлетворение только материальных потребностей

26. Основной внутренней функцией бизнес-плана является...

а) расчет стоимости бизнеса

б) проведение рекламной компании

в) выявление угроз и возможностей

г) привлечение инвестиций

27. Бизнес-план освоения нового производства относится к виду _____ планирования.

А) экономического

б) долгосрочного

в) текущего

г) стратегического

28. В зависимости от горизонта планирования выделяют _____ планирование:

А) непрерывное

б) долгосрочное

в) оперативное

г) тактическое

29. Наименьшая погрешность в расчетах (10-15%) при разработке бизнес-плана наблюдается на этапе...

А) возникновения идей

б) строительства объекта

в) рабочего проектирования

г) финансирования проекта

30. Основная функция бизнес-плана заключается в ...

А) оперативном управлении фирмой

б) контроле процесса развития фирмы

в) привлечении денежных средств

г) координации и регулирования

31. Основной целью _____ плана является отражение планируемого объема выручки, стоимости продаж, чистой прибыли и движения финансовых потоков.

А) промышленного

б) маркетингового

в) производственного

г) финансового

32. План денежных расходов и поступлений отражается в разделе бизнес-плана:

А) «План производства»

- б) «Организационный план»
- в) «Маркетинговый план»
- г) «Финансовый план»

33.Разработка годового плана начинается с плана...

- а) по труду и кадрам
- б) производства
- в) продаж
- г) материально-технического обеспечения

34.Расчеты себестоимости выпускаемой продукции (услуг) выполняются в ____ разделе бизнес-плана.

- а) финансовом
- б) маркетинговом
- в) производственном
- г) организационном

35.Резюме бизнес-плана содержит краткие сведения о (об) ...

- А) рынках сбыта, конкурентах, и результаты маркетингового анализа рынка
- б) месте расположения объекта инвестиций
- в) сущности предлагаемого проекта и его эффективности
- г) технологическом процессе планируемого производства

36.Разработка бизнес-плана начинается с...

- А) организационного плана
- б) плана производства
- в) плана маркетинга
- г) финансового плана

КЛЮЧ К ТЕСТ

1-а, 2-в, д, е,3-б,4-в, г,5-в,6-б,7-б,8-г,9-г,10- в,11- в,12-в, 13-б, 14-а, б, 15-в, 16-в, 17-б, 18-г, 19-в, 20-б, 21-в, 22-б, 23-б, 24-б,25-в, 26-в, 27-в, 28-б, 29-в,30-в,31-г, 32-г, 33-в, 34-в, 35-в, 36-в

Типовые задания для проведения контрольной точки № 2

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов, семинаров:

1. Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия
2. Основные фонды гостиничного предприятия: структура и классификация.
3. Учёт стоимости основных средств гостиничного предприятия.
4. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах
5. Нематериальные активы: структура и классификация.
6. Оценка и учёт нематериальных активов гостиничного предприятия.
7. Учёт и оценка деловой репутации гостиничного предприятия.
8. Оборотные средства гостиничного предприятия, характеристика и состав оборотных средств
9. Оценка потребности в оборотных средствах.

Тест 1 вариант

1. Средства труда многократно используемые в процессе производства, постепенно изнашиваемые и переносящие свою стоимость на стоимость готовой продукции – это:
 - а) оборотные средства;
 - б) оборотные фонды;
 - в) основные фонды.
2. Амортизация основных фондов – это:
 - а) стоимость оборудования;
 - б) перенесение стоимости основных фондов на себестоимость продукции;
 - в) содержание основных фондов.
3. Какие из перечисленных позиций относятся к фондам обращения?
 - а) полуфабрикаты собственного производства;
 - б) денежные средства в кассе;
 - в) прибыль предприятия.
4. Что из перечисленного входит в состав оборотных средств предприятия?
 - а) запасы сырья, материалов, топлива;
 - б) транспортные средства;

- в) вычислительная техника.
- 5. **Какие из перечисленных позиций входят в состав ОПФ?**
 - а) незавершенное производство;
 - б) готовая продукция;
 - в) здания, сооружения, передаточные устройства.
- 6. **Отношение выручки от реализации продукции к стоимости ОПФ – это:**
 - а) фондоотдача;
 - б) фондовооруженность;
 - в) фондоемкость.
- 7. **Какие позиции характеризуют коэффициент оборачиваемости оборотных средств?**
 - а) объем реализованной продукции в расчете на 1 руб. оборотных фондов;
 - б) количество оборотов оборотных средств за соответствующий период;
 - в) продолжительность одного оборота оборотных средств.
- 8. **Разница между первоначальной стоимостью основных фондов и стоимостью износа – это:**
 - а) восстановительная стоимость;
 - б) ликвидационная стоимость;
 - в) остаточная стоимость.
- 9. **Фондоемкость определяется как отношение:**
 - а) стоимости ОПФ к выручке от продажи продукции;
 - б) выручки от реализации продукции к стоимости ОПФ;
 - в) стоимости оборотных средств к стоимости ОПФ.
- 10. **... это стоимость основных фондов, включающая стоимость (цену) приобретенного элемента основных фондов, а также затраты на доставку, монтаж, наладку, ввод в действие:**
 - а) остаточная стоимость;
 - б) восстановительная стоимость;
 - в) первоначальная стоимость.

Тест 2 вариант

- 1. **В чём вещественно воплощены основные средства:**
 - а) в человеческих ресурсах;
 - б) в уставном капитале предприятия;
 - в) в средствах труда.
- 2. **В состав оборотных фондов предприятия входят:**
 - а) производственные запасы сырья, материалов, полуфабрикатов, покупных изделий, запасных частей, топлива, незавершенное производство, расходы будущих периодов;
 - б) станки, агрегаты, приспособления, тара, стеллажи;
 - в) прибыль предприятия, задолженность поставщикам
- 3. **..... это объекты предприятия культурно-бытового назначения, медицинские учреждения, столовые.**
 - а) основные производственные фонды;
 - б) основные непроизводственный фонды;
 - в) нематериальные активы.
- 4. **Что из перечисленного входит в состав оборотных средств предприятия?**
 - а) запасы сырья, материалов, топлива;
 - б) транспортные средства;
 - в) вычислительная техника.
- 5. **Какие из перечисленных позиций входят в состав ОПФ?**
 - а) незавершенное производство;
 - б) готовая продукция;
 - в) здания, сооружения, передаточные устройства.
- 6. **Отношение выручки от реализации продукции к стоимости ОПФ – это:**
 - а) фондоотдача;
 - б) фондовооруженность;
 - в) фондоемкость.
- 7. **Какие позиции характеризуют коэффициент оборачиваемости оборотных средств?**
 - а) объем реализованной продукции в расчете на 1 руб. оборотных фондов;
 - б) количество оборотов оборотных средств за соответствующий период;
 - в) продолжительность одного оборота оборотных средств.
- 8. **Разница между первоначальной стоимостью основных фондов и стоимостью износа – это:**
 - а) восстановительная стоимость;
 - б) ликвидационная стоимость;
 - в) остаточная стоимость.
- 9. **Фондоемкость определяется как отношение:**

- а) стоимости ОПФ к выручке от продажи продукции;
 - б) выручки от реализации продукции к стоимости ОПФ;
 - в) стоимости оборотных средств к стоимости ОПФ.
10. **Эффективность использования оборотных средств характеризуют:**
- а) прибыль, рентабельность производства;
 - б) коэффициент оборачиваемости, средняя продолжительность одного оборота оборотных средств;
 - в) уровень отдачи оборотных средств.

Типовые задания для проведения контрольной точки № 3

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов, семинаров:

1. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия
2. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
3. Банковская система России
4. Вклады и кредиты
5. Страхование имущества и жизни
6. Налоги
7. Пенсионные накопления

Тест

1. **Что понимается под словом «Трудовые ресурсы» предприятия –**
 - а) запас трудовых возможностей у людей;
 - б) всех тех, кто участвует в трудовом процессе;
 - в) всех желающих участвовать в трудовом процессе;
 - г) работающих в основных цехах;
 - д) рабочих сдельщиков
2. **Промышленно-производственный персонал предприятия объединяет –**
 - а) весь персонал, работающий на промышленном предприятии;
 - б) весь персонал, связанный с промышленным производством;
 - в) весь персонал, основных и вспомогательных цехов предприятия;
 - г) всех работающих в подсобном сельском хозяйстве;
 - д) всех учеников и пожарно-сторожевую охрану
3. **К специалистам относятся**
 - а) главный механик;
 - б) агент;
 - в) кассир;
 - г) инженер-механик;
 - д) **учётчик**
4. **Трудоемкость определяет-**
 - а) затраты труда на производство продукции;
 - б) затраты рабочего времени на производство единицы продукции;
 - в) количество продукции производимой в единицу времени;
 - г) количество продукции высшего качества;
 - д) затраты рабочего времени на вспомогательные работы
5. **Показатели, характеризующие эффективность использования трудовых ресурсов предприятия**
 - а) выработка продукции;
 - б) трудоёмкость;
 - в) валовая продукция;
 - г) фонд ресурсов труда;
 - д) указанное в п. а, б
6. **Явочная численность работающих учитывает –**
 - а) весь штат работающих числящихся на предприятии;
 - б) штат работающих занятых в основном производственном процессе;
 - в) штат работающих ежедневно выходящих на работу в данные сутки;
 - г) работающих основных цехов;
 - д) работающих вспомогательных цехов

7. Списочная численность работающих учитывает –

- а) весь штат работающих числящихся на предприятии;
- б) штат работающих занятых в основном производственном процессе;
- в) штат работающих ежедневно выходящих на работу в данные сутки;
- г) работающих подсобных и побочных производств;
- д) работающих основных и вспомогательных цехов

8. Коэффициент списочного состава определяется —

- а) отношением явочной численности к списочной;
- б) отношением календарного фонда рабочего времени к номинальному;
- в) отношением списочной численности к явочной;
- г) отношением номинального фонда рабочего времени к календарному;
- д) отношением числа дней работы работника к числу дней работы предприятия

9. Показатели эффективности использования трудовых ресурсов –

- а) оборачиваемость, коэффициент списочного состава;
- б) выработка, трудоемкость;
- в) коэффициент списочного состава, коэффициент сменности;
- г) рентабельность производства;
- д) штатный коэффициент

10. От чего в большей степени зависит производительность труда – на рабочем месте

- а) от организации рабочего процесса, квалификации персонала, технической оснащенности производства;
- б) от величины заработной платы, престижности работы, количества работников;
- в) от наличия заказов, спроса и цен на продукцию, объема сбыта;
- г) от объективных и субъективных факторов производства;
- д) от медицинского обслуживания и оздоровительных мероприятий

11. Повременная оплата труда применяется в случаях

- а) если рабочий не может оказывать непосредственного влияния на увеличение выпуска продукции;
- б) если отсутствуют количественные показатели выработки;
- в) если рабочий отказывается от применения сдельной оплаты труда;
- г) по причинам, указанным в п. а, б
- д) причинам, указанным в п. а, б, в

12. Сдельная форма оплаты труда стимулирует

- а) качественные показатели работы;
- б) количественные показатели работы;
- в) сокращение ручного труда;
- г) творческий подход к труду;
- д) экономию материальных ресурсов

13. Оплата за неотработанное время включает в себя оплату:

- а) единовременных премий;
- б) вознаграждения за выслугу лет;
- в) ежегодных и дополнительных отпусков;
- г) стоимости продукции, выданной в порядке натуральной оплаты;
- д) компенсационных выплат, связанных с режимом работы

14. Это выраженный в денежной форме размер оплаты труда, за выполненные работы в зависимости от ее сложности или квалификации рабочего за единицу времени:

- а) тарифно-квалификационный справочник;
- б) заработная плата;
- в) тарифный разряд;
- г) тарифная ставка;
- д) тарифная сетка

15. К какому виду оплаты относится оплата труда рабочих в ночное время:

- а) дополнительной оплате;
- б) основной оплате;
- в) сдельной;
- г) повременной;
- д) бестарифной

16. К какому виду оплаты относится оплата выполнения государственных и общественных обязанностей:

- а) дополнительной оплате;
- б) основной оплате;
- в) сдельной;
- г) повременной;
- д) бестарифной

17. Укажите систему сдельной формы оплаты труда, при которой расценка устанавливается на весь объем работ с выполнением его в определенные сроки.

- а) сдельная прямая;
- б) сдельная прогрессивная;
- в) сдельная косвенная;
- г) аккордная;
- д) сдельно-премиальная

18. Укажите систему оплаты труда, при которой заработная плата начисляется по тарифной ставке за фактически отработанное время.

- а) повременная;
- б) сдельная прогрессивная;
- в) сдельная косвенная;
- г) аккордная;
- д) сдельно-премиальная

19. Укажите систему сдельной формы оплаты труда, при которой производится премирование за выполнение нормированных заданий или за другие показатели.

- а) сдельная прямая;
- б) сдельная прогрессивная;
- в) сдельная косвенная;
- г) аккордная;
- д) сдельно-премиальная

20. Укажите систему сдельной формы оплаты труда, при которой оплата производится за количество изготовленной продукции исходя из тарифной ставки соответствующего разряда работы и нормы времени на ее выполнение.

- а) сдельная прямая;
- б) сдельная прогрессивная;
- в) сдельная косвенная;
- г) аккордная;
- д) сдельно-премиальная

21. Укажите систему сдельной формы оплаты труда, при которой труд рабочего оплачивается по прогрессивно возрастающим расценкам в соответствии со степенью перевыполнения норм выработки.

- а) сдельная прямая;
- б) сдельная прогрессивная;
- в) сдельная косвенная;
- г) аккордная;
- д) сдельно-премиальная

22. Укажите систему сдельной формы оплаты труда, при которой заработная плата вспомогательного рабочего ставится в прямую зависимость от результатов труда основных рабочих.

- а) сдельная прямая;
- б) сдельная прогрессивная;
- в) сдельная косвенная;
- г) аккордная;
- д) сдельно-премиальная

23. Укажите элементы тарифной системы:

- а) нормирование труда, тарифная сетка, тарифная ставка;
- б) районные коэффициенты, нормирование труда, формы оплаты труда;
- в) тарифно-квалификационный справочник, тарифная ставка, тарифная сетка;
- г) тарифно-квалификационный справочник, нормирование труда, системы оплаты труда;
- д) формы и системы оплаты труда

24. Укажите систему оплаты труда, при которой заработная плата определяется исходя из количества баллов, заработанных отдельным работником.

- а) повременная;
- б) сдельная;
- в) дополнительная;
- г) основная;
- д) бестарифная

25. Стоимостные показатели производительности используются, когда:

- а) осуществляется выпуск разнородной продукции;
- б) для исчисления размера прибыли;
- в) для расчета налогооблагаемой прибыли;
- г) ответы б, в

д) для простоты, наглядности и точности расчета.

26. Показатель, обратный показателю производительности труда называется:

- а) выработкой;
- б) трудоемкостью;
- в) фондоемкостью;
- г) текучестью кадров;
- д) стоимостным показателем производительности труда

27. Укажите показатель, характеризующий затраты рабочего времени на единицу продукции:

- а) трудоемкость;
- б) фондоемкость;
- в) производительность труда;
- г) нормирование труда;
- д) норматив труда.

28. Укажите фактор, не влияющий на рост производительности труда:

- а) повышение коэффициента сменности;
- б) ликвидация простоев;
- в) укрепление трудовой дисциплины;
- г) улучшение охраны труда;
- д) снижение подоходного налог

29. Особый вид трудовой деятельности, требующий определенных теоретических знаний и практических навыков – это:

- а) специальность;
- б) квалификация;
- в) навыки;
- г) профессия;
- д) ремесло

30. Работники, осуществляющие подготовку и оформление документации, учет и контроль, хозяйственное обслуживание и делопроизводство – это:

- а) рабочие;
- б) младший обслуживающий персонал;
- в) ученики;
- г) охрана;
- д) служащие

31. Достоинствами натуральных показателей производительности труда являются:

- а) простота, наглядность и точность расчета;
- б) быстрота расчета;
- в) необходимость использования для расчета прибыли;
- г) ответы б, в
- д) применение для расчета подоходного налога

32. Укажите единицу измерения трудовых показателей производительности труда:

- а) нормо-час/единицу продукции;
- б) штук/час; в) тонн/час;
- г) руб./час; д) руб./смену

34. Показатель текучести кадров учитывает:

- а) необходимый оборот рабочей силы;
- б) излишний оборот по увольнению;
- в) увольнение по организованным каналам;
- г) увольнение в связи с оптимизацией организационной структуры предприятия;
- д) ответы, а, б

Ключ к тесту

1.в) 2. б) 3. г) 4. б) 5. д) 6. в) 7. а) 8. в) 9. б) 10.в) 11. г) 12. б) 13. в) 14. б) 15. в) 16. а) 17. г) 18. а) 19.д) 20. г) 21. б) 22. а) 23. в) 24. д) 25. а) 26. г) 27. а), б) 28. г) 29. г) 30. д) 31. а) 32. а) 34. д)

Типовые задания для проведения контрольной точки № 4

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов, семинаров:

1. Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства.
2. Управление издержками гостиничного предприятия. Принципы системы управления издержками.

3. Факторы, влияющие на формирование издержек
4. Сущность экономической категории «цена». Состав цены.
5. Методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии.
6. Механизмы ценообразования на услуги гостиничных предприятий.
7. Видов тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия
8. Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии.
9. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли

Тест № 01. Роль цены в экономике предприятия

1. Выполняет ли цена следующие основные функции в экономике?

- а) функцию учета затрат при производстве товаров и услуг;
- б) стимулирующую функцию. Более высокая цена увеличивает заинтересованность в производственном процессе;
- в) распределительную функцию цены способствует организации сбыта товаров и услуг предприятия.
- г) функцию рационального распределения размещения производства товаров и услуг на рынке;
- д) функцию сбалансирования спроса и предложения. Чем выше спрос, тем выше цена, и наоборот.

2. Является ли цена?

- а) индикатором рынка, отражающим весь комплекс ценообразующих факторов, их зарождение, развитие, взаимодействие;
- б) маркетинговым регулятором рынка, с помощью которого осуществляется воздействие на поведение субъектов и факторы рынка.

3. Являются ли основными целями ценовой политики предприятия?

- а) обеспечение выживаемости;
- б) максимизация прибыли;
- в) удержание рынка.

4. Под влиянием каких факторов формируется рыночная цена?

- а) спроса и предложения;
- б) издержек производства;
- в) цен конкурентов и др.

5. Какими способами может государство воздействовать на цены.

- а) прямыми способами — это установление определенного порядка ценообразования;
- б) косвенными способами, направленными на изменение конъюнктуры рынка, создание определенного положения в области финансов, валютных, налоговых операций, оплаты труда.

Ответы:

1: а, б, в, г, д; 2: а, б; 3: а, б, в; 4: а, б, в; 5: а, б.

Тест № 02: Ценовые стратегии: виды, выбор

1. Стратегии дифференцированного ценообразования основаны на неоднородности покупателей и возможности продажи одного и того же товара/услуг по разным ценам. Относятся ли к ним?

- а) ценовая стратегия скидки на втором рынке;
- б) ценовая стратегия периодической скидки;
- в) ценовая стратегия «случайной» скидки («случайного» снижения цен).

2. Стратегии конкурентного ценообразования строятся на учете конкурентоспособности товаров/услуг предприятия посредством цен. Включают ли они?

- а) ценовую стратегию проникновения на рынок;
- б) ценовую стратегию по «кривой освоения»;
- в) ценовую стратегию сигнализирования;
- г) ценовую географическую стратегию.

3. Стратегии ассортиментного ценообразования (товарная линия) применимы, когда у предприятия имеется набор аналогичных, сопряженных или взаимозаменяемых товаров/услуг. Относятся ли к ним?

- а) ценовая стратегия «набор»;
- б) стратегия смешанных наборов;
- в) ценовая стратегия «комплект»;
- г) ценовая стратегия «выше номинала»;
- д) ценовая стратегия «имидж».

4. Будут ли для части покупателей, имеющих высокие поисковые требования, применяться следующие стратегии ценообразования?

- а) «случайная» скидка;
- б) сигнализирование ценами;
- в) «имидж» - ценообразование.

5. У некоторых покупателей низкая оценка полезности товара. Будут ли в этом случае использоваться стратегии?

- а) периодическая скидка;
- б) ценообразование при проникновении;
- в) ценообразование по «кривой освоения»;
- г) ценообразование на наборы;
- д) цены «выше номинала».

6. В случае если у покупателей ограниченная покупательская способность, будут ли использованы следующие стратегии?

- а) скидка на втором рынке;
- б) географическое ценообразование;
- в) комплектное ценообразование.

Ответы:

1: а, б, в; 2: а, б, в, г; 3: а, б, в, г, д; 4: а, б, в; 5: а, б, в, г, д; 6: а, б, в.

Тест № 03: Ценообразование на предприятиях ИГ и Т

1. Являются ли следующие цели основными для ценообразования?

- а) максимизация текущей прибыли;
- б) удержание позиций на рынке;
- в) лидерство на рынке;
- г) лидерство в качестве услуг.

2. Должны ли гостиничные предприятия, осваивающие гибкие методы ценообразования, с точки зрения комплекса маркетинга использовать следующие принципы?

- а) выбор ценовой политики должен быть тесно связан с позиционированием услуг гостиницы;
- б) для выработки цены необходима корреляция стратегии ценообразования с определением стадии жизненного цикла, на котором находится гостиничный продукт.

3. Включают ли маркетинговые методы установления цены следующие методы?

- а) «гонка за лидером»;
- б) «ориентация на спрос»;
- в) «стратегия престижных цен».

4. Входят ли в состав методов установления надбавок к затратам следующие?

- а) метод ценообразования на основе издержек - метод «издержки плюс»;
- б) издержки как «процент от продажи».

5. Включает ли расчет цены по методу «баланса доходов и расходов» следующую последовательность действий?

- а) устанавливаются полные издержки предприятия на предстоящий финансовый год;
- б) определяется количество ночевок в гостинице, исходя из числа номеров (кровати - спальные места) и ожидаемой загрузки;
- в) устанавливается средняя цена за номер;
- г) определяются средние цены на номера различных категорий классности;
- д) определяется валовой доход исходя из установленных цен на номера, их удельного веса в гостинице, доходов предприятий общественного питания и других дополнительных доходов.

6. Включает ли алгоритм расчета цены продаж на услугу следующие действия?

- а) исследование рынка;
- б) определение этапа жизненного цикла гостиничного продукта;
- в) постановку задачи ценообразования в зависимости от целей гостиничного предприятия;
- г) определение предельного диапазона варьирования цены: верхней границы цены (туристский спрос); нижней границы цены (издержки);
- д) выбор метода ценообразования;
- е) корректировка базового уровня цены;
- ж) установление окончательной цены.

Ответы:

1: а, б, в, г; 2: а, б; 3: а, б, в; 4: а, б; 5: а, б, в, г, д; 6: а, б, в, г, д, е, ж.

Тест № 04: Определение цены по системе «Директ-костинг»

1. Анализируется ли системой «директ-костинг» влияние снижения цены на?

- а) на выручку от продажи товара и услуг;
- б) на себестоимость продукции;
- в) на массу прибыли от реализации продукции.

2. Система «директ-костинг» при ценообразовании в большей степени ориентирована:

- а) на спрос;
- б) на предложения.

3. В основе «директ-костинга» лежит понятие долгосрочного и краткосрочного нижнего предела цены:

- а) показывает ли долгосрочный нижний предел, какую цену можно установить, чтобы покрыть полные затраты на производство и сбыт товаров/услуг (цена равна полной себестоимости изделия/работ)?
- б) устанавливает ли краткосрочный нижний предел цену на увеличенный объем производства с учетом не меняющихся постоянных затрат, но учитывающих увеличение переменных издержек (цена равна const. постоянные затраты + увеличение переменных затрат)?

4. Можно ли отнести к постоянным издержкам?

- а) затраты, связанные с погашением кредитов и выплаты процентов по ним;
- б) аренду земли и помещений
- в) амортизацию средств труда;
- г) выплату зарплаты руководителям.

5. Включают ли переменные же издержки затраты?

- а) на приобретение сырья и материалов;
- б) топлива, энергии;
- в) выплату зарплаты работникам предприятия.

6. Смешанные затраты — это те:

- а) которые включают постоянные и переменные издержки;
- б) которые трудно определенно отнести к постоянным или к переменным (текущий ремонт оборудования, почтовые и прочие расходы).

7. Характеризуются ли переменные издержки следующими особенностями?

- а) только прямой связью с объемом выпускаемой продукции или предоставляемых услуг;
- б) прямой и обратной связью между объемом производства и издержками: рост объема производства предполагает увеличение издержек, связанных с оплатой труда; снижение объема производства ведет к снижению затрат по оплате труда.

8. Какова практическая польза от разделения затрат на постоянные и переменные?

- а) можно определить точно условия прекращения предоставления услуг предприятием (если гостиница не окупает средних переменных затрат, то она должна прекратить производственную деятельность);
- б) можно решить проблему максимизации прибыли и рационализации ее динамики при данных параметрах деятельности предприятия за счет относительного сокращения тех или иных затрат;
- в) такое деление затрат позволяет определить минимальный объем производства и реализации продукции/услуг, при котором достигается безубыточность бизнеса (порог рентабельности), и показать, насколько фактический объем производства превышает этот показатель (запас финансовой прочности фирмы).

Ответы:

1: а, б, в; 2: а; 3: а, б; 4: а, б, в, г; 5: а, б, в; 6: б; 7: б; 8: а, б, в.

Задача № 01

Полные затраты на производство услуги составляют 3 000 руб. Норматив рентабельности к издержкам, установленный планом, составляет 15%. Определите цену на услугу.

Формула расчета:

$$P = C * (1 + r),$$

где P – цена услуги;

C – себестоимость услуги (средние полные издержки единицы услуги);

r – норматив рентабельности к средним полным издержкам.

Решение:

$$P = 3\,000 \text{ руб.} * (1 + 0,15) = 3\,450 \text{ руб.}$$

Задача № 02

Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Годы	Вариант 1		Вариант 2	
	Цена за номер	Число проданных номеров	Цена за номер	Число проданных номеров
2007	210 (P1)	630 (Q1)	210 (P1)	630 (Q1)
2008	230 (P2)	420 (Q2)	210 (P2)	640 (Q2)

Определите эластичность спроса по цене.

Формула расчёта:

$$(Q2 : Q1) \times 100\%$$

$$\text{Эластичность спроса (E)} = \frac{(P2 : P1) \times 100\%}{(Q2 : Q1) \times 100\%},$$

$$(P2 : P1) \times 100\%$$

где Q1 ; Q2 - количество продаваемых номеров в 1-ом и 2-ом периодах;

P1; P2 – цены на продаваемые номера в 1-м и 2-ом периодах.

Если E>1, то спрос эластичный, если E<1, то спрос неэластичный.

Решение:**Вариант 1**

$$(420 : 630) \times 100\% \text{ 66, 7\%}$$

$$E = \frac{(230 : 210) \times 100\%}{(420 : 630) \times 100\%} = \frac{109,5\%}{66,7\%} = 1,64$$

$$(230 : 210) \times 100\% \text{ 109,5\%}$$

Ответ: Эластичность спроса равна 1,64. Спрос эластичен.

Вариант 2

$$(640 : 630) \times 100\% \text{ 101,6\%}$$

$$E = \frac{(210 : 210) \times 100\%}{(640 : 630) \times 100\%} = \frac{100,0\%}{101,6\%} = 0,98$$

$$(210 : 210) \times 100\% \text{ 100,0\%}$$

Ответ: Эластичность спроса равна 0,98. Спрос неэластичен и изменился в меньшей степени, чем цена.

Задача № 03

Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	млн. руб.
Затраты постоянные за год	7,0
Затраты переменные за год	3,0
Норма прибыли в %, установленная бюджетом на год	10,0
Количество номеров	100

Рассчитайте продажную цену за стандартный номер при условии, что точка безубыточности гостиницы достигается при коммерческой загрузке номеров в 80%. Определить общую сумму затрат гостиницы:

Формула расчета:

$$З_{\text{общ}} = З_{\text{пост}} + З_{\text{пер}} + П_{\text{норм}},$$

где З_{общ} - сумма общих затрат гостиницы;З_{пост} – затраты постоянные за год;З_{пер} – затраты переменные за год;П_{норм} – планируемая норма прибыли.Решение: З_{общ} = 7,0 млн. руб. + 3 млн. руб. + 1 млн. руб. = 11,0 млн. руб.

Рассчитать количество ночевоч, предоставляемых гостиницей за год:

Формула расчета:

$$K_{\text{ноч}} = K_{\text{ном}} \times K_{\text{ночей}},$$

где K_{ноч} – количество ночевоч за год;K_{ном} – количество номеров в гостинице;K_{ночей} – количество ночей за год.Решение: K_{ноч} = 100 * 365 = 36 500_{ноч}.

Рассчитать продажную цену за номер:

Формула расчета:

3 ОБЩ

$C_{\text{ПРОД НОМ}} = \frac{\text{---}}{\text{---}},$

$K_{\text{НОЧ}} * K_{\text{ЗАГР}}$

где $K_{\text{ЗАГР}}$ – коммерческая загрузка гостиницы в точке безубыточности

11 000 000 11 000 000

Решение: $C_{\text{ПРОД НОМ}} = \frac{\text{---}}{\text{---}} = \frac{\text{---}}{\text{---}} = 376,71 \text{ руб.}$

$36\,500 * 0,8\,29\,200$

Типовые задания для проведения контрольной точки № 5

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов, семинаров:

1. Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии.
2. Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль».
3. Специфические показатели оценки экономической эффективности гостиничного предприятия
4. Стратегии управления доходами гостиницы.
5. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж гостиничных услуг
6. Технологии максимизации доходов

Тест

1. К себестоимости продукции(услуги) относятся:

- 1) текущие затраты на производство
- 2) капитальные затраты
- 3) выраженные в денежной форме затраты предприятия на производство и реализацию продукции
- 4) затраты на сырье, материалы и заработную плату работающих
- 5) затраты на оборудование

2. Коммерческая себестоимость продукции(услуги) включает затраты:

- 1) на производство и сбыт продукции (коммерческие расходы)
- 2) цеховую себестоимость
- 3) производственную себестоимость
- 4) предприятия на основные и вспомогательные материалы
- 5) предприятия на управление производством

3. Под понятием «прибыль от реализации продукции(услуги)» подразумеваются:

- 1) выручка, полученная от реализации продукции
- 2) денежное выражение стоимости товаров
- 3) разность между объемом реализованной продукции в стоимостном выражении (без НДС и акциза) и ее себестоимостью
- 4) чистый доход предприятия
- 5) затраты на производство реализованной продукции

4. Понятие «балансовая прибыль предприятия» содержит:

- 1) выручку, полученную от реализации продукции
- 2) денежное выражение стоимости товаров
- 3) разность между объемом реализованной продукции в стоимостном выражении и ее себестоимостью
- 4) прибыль от реализации продукции, результат от прочей реализации, доходы от внереализационных операций (по ценным бумагам, долевого участию в других предприятиях), расходы и убытки от внереализационных операций
- 5) выручку от реализации продукции за вычетом акцизов

6. В понятие «рентабельность предприятия» входят:

- 1) получаемая предприятием прибыль
- 2) относительная доходность или прибыльность, измеряемая в процентах к затратам средств или капитала
- 3) отношение прибыли к средней стоимости основных фондов и оборотных средств
- 4) балансовая прибыль на 1 руб. объема реализованной продукции
- 5) отношение прибыли к цене изделия

7. Рентабельность продукции(услуги) определяется:

- 1) отношением балансовой прибыли к объему реализованной продукции

- 2) отношением прибыли от реализации к выручке от реализации (без НДС и акциза)
- 3) отношением балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия
- 4) отношением балансовой прибыли к средней стоимости основных фондов и материальных оборотных средств

8. Рентабельность отдельных видов продукции(услуг) определяется:

- 1) отношением прибыли, включаемой в цену изделия, к цене изделия
- 2) отношением прибыли от реализации к выручке от реализации
- 3) отношением балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия
- 4) отношением балансовой прибыли к средней стоимости основных фондов и материальных оборотных средств

9. Рентабельность производственных фондов определяется:

- 1) отношением балансовой прибыли к объему реализованной продукции
- 2) отношением прибыли от реализации к выручке от реализации
- 3) отношением балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия
- 4) отношением прибыли к средней стоимости основных фондов и материальных оборотных средств

Ключ к тесту

1 -3), 2- 1) 3-3, 4-4), 6. -3), 7-2), 8-1, 9-4)

Верно/ Неверно

1. Эксплуатационная программа гостиницы – это предоставляемый гостиницей объем услуг в натуральном и стоимостном выражении.
2. Ботель – небольшая гостиница на воде
3. Единовременная вместимость= максимальная пропускная способностью – количество места-суток пребывания на капитальном, текущем ремонте, реконструкции и в связи с другими объективными причинами.
4. Себестоимость услуг гостиниц – это затраты гостиниц на управление, выраженные в денежной форме.
5. Себестоимость услуг гостиниц зависит от внутренних и внешних факторов.
6. Общее количество место-дней в гостинице определяется умножением показателя единовременной вместимости на число календарных дней года.

Типовые задания для проведения контрольной точки № 6

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов, семинаров:

1. Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и
2. отчетности в гостиничном предприятии.
3. Организация бухгалтерского учета и отчетности в гостинице.
4. Учётная политика гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов
5. Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта
6. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов

Тест

1. Документ – это:

1. Основные реквизиты
2. Показатель, характеризующий хозяйственную операцию
3. **Письменное доказательство, свидетельствующее о совершении хозяйственной операции**
4. Бланк предприятия

2. Содержание хозяйственной операции является...

1. **Обязательным реквизитом документа**
2. Дополнительным реквизитом документа
3. Не является реквизитом документа
4. Вспомогательным реквизитом документа

3. Производить запись в документах не разрешается:

1. Пастой шариковых ручек
2. Автоматизированным путем
3. **Простым карандашом**
4. простым карандашом и пастой шариковой ручки
4. **В тексте и цифровых данных первичных документов подчистки и неоговоренные исправления:**
 1. Допускаются
 2. **Не допускаются**
 3. Допускаются только в кассовых документах
 4. Не допускаются только в кассовых документах
5. **Кто несет ответственность за сохранность первичных документов ...**
 1. **Главный бухгалтер**
 2. Менеджер
 3. Кассир
 4. Экономист
6. **В расходном кассовом ордере допущена ошибка: неправильно записана прописью сумма выдаваемых денег. Как поступить в этом случае?**
 1. Исправить ошибочную запись согласно правилам исправления
 2. **Составить новый документ**
 3. Заштриховать и написать правильно
 4. Сделать копию исправленного документа на ксероксе и заверить
7. **Ответственным за организацию документооборота в бухгалтерии является...**
 1. Руководитель
 2. **Главный бухгалтер**
 3. Инспектор по кадрам
 4. Архивариус
8. **По назначению документы делятся на:**
 1. Сводные, накопительные, разовые, комбинированные
 2. Распорядительные, внутренние, внешние, бухгалтерского оформления
 3. **Распорядительные, оправдательные, бухгалтерского оформления, комбинированные**
 4. Распорядительные и оправдательные
9. **Инвентаризация – это...**
 1. Это отражение хозяйственных операций в первичных документах
 2. **Это проверка наличия и состояния материальных ценностей и сопоставление с учетными данными**
 3. Это проверка наличия средств с целью выявления хищений
 4. Отражение хозяйственной операции в счетах бухгалтерского учета
10. **ПКО соответствует проводка:**
 1. Д 51 К 50
 2. **Д 50 К 51**
 3. Д 71 К 50
 4. Д 76 К 50
11. **Документу РКО соответствует проводка:**
 1. Д 50 К 10
 2. Д 50 К 51
 3. **Д 71 К 50**
 4. Д 20 К 50
12. **Документ, удостоверяющий совершение хозяйственной операции, называется:**
 1. распорядительным
 2. оправдательным
 3. бухгалтерского оформления
 4. автоматизированным
13. **Документы, составляемые на основании первичных документов, называются:**
 1. разовые
 2. накопительные
 3. **сводные**
 4. автоматизированные
14. **Документ ПКО является:**
 1. **первичным**
 2. накопительным
 3. сводным
 4. внешним
15. **В течение определенного периода в этом документе отражаются однородные хозяйственные операции, этот документ является:**

1. первичным
2. **накопительным**
3. сводным
4. комбинированным

16. Документооборот – это:

1. движение документов с момента их возникновения до сдачи в бухгалтерию
2. **движение документов с момента их возникновения до сдачи в архив после обработки и отражения в учете**
3. движение документов с момента их возникновения до отражения в учетных регистрах

17. Проверка документов по существу – проверка:

1. правильности подсчета итогов
2. правильности их оформления
3. **законности, правильности и целесообразности совершения операций**
4. правильности проводок

18. Реквизиты – это:

1. содержание хозяйственной операции
2. ФИО ответственных лиц
3. наименование ценностей, указанных в документе
4. все вышеперечисленное

Блиц-опрос

1. Определение бухгалтерского учета дано в...

Ответ: ФЗ «О бухгалтерском учете»

2. Кассовая книга представляет собой:

Ответ: регистр аналитического учета

3. Существует ли специальная форма подачи материала для пояснительной записки?

Ответ: форма подачи материала для пояснительной записки единая для всех организаций

4. На стоимость приобретенных у поставщиков нематериальных активов составляется бухгалтерская запись

Ответ: Д-т 08 "Вложения во внеоборотные активы" К-т 60 "Расчеты с поставщиками и подрядчиками"

5. По способу отражения информации документы подразделяются на...

Ответ: первичные и сводные

6. По времени составления различают следующие виды калькуляций ...

Ответ: плановая, фактическая

7. Компания получила от поставщика партию товаров. Согласно договору поставки, право собственности на эти товары переходит к компании после их полной оплаты. На момент получения товаров компанией они оплачены не были. Фиксируя оприходование этой партии товаров в учете, бухгалтерия компании должна использовать счет:

Ответ: 45 «Товары отгруженные»

8. Способ экономической группировки, текущего отражения состояния и изменений, происходящих с хозяйственными средствами и источниками их формирования, с целью получения обобщенной информации называется

Ответ: счетом бухгалтерского учета

9. По какому виду стоимости нематериальные активы отражаются в бухгалтерском учете?

Ответ: остаточной

10. Какой счет предназначен для сообщения информации о наличии и движении собственных акций, выкупленных акционерным обществом у акционеров для их последующей перепродажи или аннулирования:

Ответ: Собственные акции

11. Корреспонденция счетов по дебету счета 70 «Расчеты с персоналом по оплате труда» и кредиту счета 50 «Касса» означает
Ответ: выдачу заработной платы
12. Под финансовой деятельностью понимают:
Ответ: изменения в размере и составе собственного капитала и заемных средств
13. К денежным документам, учитываемым на счете 50, относятся:
Ответ: талоны, оплаченные авиабилеты, расходные кассовые ордера, оплаченные путевки
14. По способу отражения документы подразделяются на
Ответ: первичные и сводные
15. Единица бухгалтерского учета финансовых вложений выбирается
Ответ: организацией самостоятельно
16. Под косвенными расходами понимаются
Ответ: расходы, связанные с производством нескольких видов продукции, управлением и обслуживанием производства
17. Начисление доходов по финансовым вложениям отражаются бухгалтерской записью
Ответ: Д-т 76 "Расчеты с прочими дебиторами и кредиторами" К-т 91 "Прочие доходы и расходы"
18. Установление фактического наличия средств и их источников путем пересчета остатков в натуре и проверки учетных записей – это
Ответ: инвентаризация
19. Предметом бухгалтерского учета является
Ответ: наличие и движение активов, источников их формирования, обязательств и результатов деятельности организации
20. По месту составления документы подразделяются на:
Ответ: внешние и внутренние
21. Таблицы специальной формы, предназначенные для регистрации хозяйственных операций, называются
Ответ: учетным регистром
22. Фактическая себестоимость приобретения материальных ресурсов складывается из
Ответ: покупной стоимости и транспортно-заготовительных расходов
23. В состав финансовых вложений включают
Ответ: вклады в уставный капитал других организаций
24. Предметом бухгалтерского учета является...
Ответ: наличие и движение активов, источников их формирования, обязательств и результатов деятельности организации
25. Федеральный закон "О бухгалтерском учете" относится к следующему уровню регулирования бухгалтерского учета:
Ответ: законодательному
26. Какие из приведенных элементов и по каким строкам находят отражение в 4 разделе бухгалтерского баланса:
Ответ: задолженность по оплаченным в счет предстоящих поставок материальным запасам
27. Состав средств по видам и размещению представляет собой
Ответ: внеоборотные активы

28. Исправление ошибки в учетном регистре, когда корреспонденция счетов указана правильно, но запись сделана в меньшей, чем следует сумме, осуществляется путем _____ записи.

Ответ: дополнительной

29. Начисление налога на имущество предприятий отражается бухгалтерской записью:

Ответ: Д-т 91 "Прочие доходы и расходы" К-т 68 "Расчеты по налогам и сборам"

30. Как определяется величина отражаемой в годовом балансе дебиторской задолженности, если на конец отчетного года начислен резерв по сомнительным долгам:

Ответ: исходя из величины дебиторской задолженности по данным бухгалтерского учета, увеличенной на сумму резерва по сомнительным долгам

31. Передача готовой продукции в качестве вклада в уставный капитал другой организации отражается бухгалтерской записью:

Ответ: Д-т 58 "Финансовые вложения" К-т 91 "Прочие доходы и расходы"

32. В соответствии с ПБУ 1/98 «Учетная политика организации» предполагается, что активы и обязательства организации существуют

Ответ: совместно

33. Денежная наличность организации сверх установленного лимита:

Ответ: сдается в банк

34. К организационному уровню регулирования учета относят:

Ответ: учетную политику организации

35. Прибыль (убыток) до налогообложения определяется:

Ответ: на основе первичных документов

36. Создан резерв по сомнительным долгам. Указать корреспонденцию счетов:

Ответ: Д63 К90

37. Увеличение номинала размещенных акций приводит:

Ответ: к увеличению размера нераспределенной прибыли

38. К какому виду деятельности для целей составления Отчета о движении денежных средств относится поступление средств от продажи готовой продукции?

Ответ: к текущей деятельности

Блиц-опрос

1. К какому виду деятельности для целей составления Отчета о движении денежных средств относится поступление средств от продажи готовой продукции?

Ответ: к текущей деятельности

2. К внешним пользователям бухгалтерской информации с прямым финансовым интересом относят

Ответ: инвесторов

3. Расчеты наличными денежными средствами между юридическими лицами по каждой сделке производятся в пределах до:

Ответ: 100 тыс. руб.

4. Для первичного контроля, наблюдения и фиксации хозяйственной операции в бухгалтерском учете используется метод

Ответ: инвентаризации

5. В каком разделе баланса отражается задолженность подотчетным лицам?

Ответ: в 5 разделе пассива

6. По какому виду стоимости нематериальные активы отражаются в бухгалтерском учете?

Ответ: первоначальной

7. В зависимости от полноты включения затрат в себестоимость продукции выпущенную продукцию учитывают

Ответ: по полной производственной или сокращенной себестоимости

8. Прибыль (убыток) до налогообложения определяется:

Ответ: на основе первичных документов

9. Суммы, зарезервированные под обесценение финансовых вложений:

Ответ: включаются в величину собственного капитала в балансе

10. В какие сроки представляется годовая бухгалтерская отчетность?

Ответ: в течение 90 дней по окончании года

11. В бухгалтерском учете применяются следующие методы оценки основных средств

Ответ: первоначальная, остаточная, восстановительная

12. Какие формы отчетности включаются в состав промежуточной бух. отчетности:

Ответ: Бухгалтерский баланс, Отчет о финансовых результатах

13. В какой оценке в Отчете о финансовых результатах отражается выручка организации за отчетный период?

Ответ: в оценке нетто (за минусом НДС, акцизов и аналогичных обязательных платежей)

14. Начислены доходы от долевого участия в других организациях (не основной вид деятельности). Указать корреспонденцию счетов:

Ответ: Д76 К91/1

15. Фактическим затратам на приобретение активов в качестве финансовых вложений не относятся

Ответ: общехозяйственные расходы

16. Первым отчетным годом для вновь созданных после 1 октября организаций считается:

Ответ: период с даты их государственной регистрации по 31 декабря следующего года

17. По времени составления различают следующие виды калькуляций ...

Ответ: плановая, фактическая

18. Предметом бухгалтерского учета является...

Ответ: наличие и движение активов, источников их формирования, обязательств и результатов деятельности организации

19. Сумма налога на прибыль и обязательных платежей в бюджет из средств чистой прибыли отражается по:

Ответ: сч. 99

20. Единица бухгалтерского учета финансовых вложений выбирается

Ответ: организацией самостоятельно

21. Начисление доходов по финансовым вложениям отражаются бухгалтерской записью

Ответ: Д-т 76 "Расчеты с прочими дебиторами и кредиторами" К-т 91 "Прочие доходы и расходы"

22. Способ экономической группировки, текущего отражения состояния и изменений, происходящих с хозяйственными средствами и источниками их формирования, с целью получения обобщенной информации называется

Ответ: счетом бухгалтерского учета

23. Федеральный закон "О бухгалтерском учете" относится к следующему уровню регулирования бухгалтерского учета:

Ответ: законодательному

24. Сальдовая ведомость по аналитическим счетам составляется для

Ответ: проверки корреспонденции счетов

25. На каком счете в пассиве баланса АО отражаются суммы разницы между продажной и номинальной стоимостью акций, вырученной в процессе формирования уставного капитала АО (при учреждении общества, при последующем увеличении уставного капитала) за счет продажи акций по цене, превышающей номинальную стоимость:

Ответ: Прибыли и убытки

26. Показатели бухгалтерской финансовой отчетности, имеющие отрицательные значения, приводятся:

Ответ: в круглых скобках

27. Размер резервного капитала АО в процентах от уставного капитала должен составлять не менее...

Ответ: 5%

28. Совершаемые хозяйственные операции фиксируются в бухгалтерском учете с помощью

Ответ: первичных документов

29. Нематериальные активы, поступающие в организацию в качестве вклада в уставный капитал, оцениваются по

Ответ: сумме фактических затрат на их приобретение

30. Списание НДС по приобретенным материальным ценностям на уменьшение задолженности перед бюджетом отражается бухгалтерской записью:

Ответ: Д-т 19 "Налог на добавленную стоимость по приобретенным материальным ценностям" К-т 60 "Расчеты с поставщиками и подрядчиками"

31. Реализация дебиторской задолженности по договору уступки права требования у cedenta отражается корреспонденцией:

Ответ: Д90 К62

32. Согласно российскому законодательству организации:

Ответ: используют при составлении годовой бухгалтерской отчетности формы, утвержденные Министерством финансов РФ

33. Стоимостная оценка используемых в процессе производства сырья, материалов, энергии, основных средств, трудовых ресурсов называется

Ответ: себестоимостью продукции (работ, услуг)

34. Отчет о движении денежных средств характеризует:

Ответ: приток и отток денежных средств в разрезе текущей, инвестиционной и финансовой деятельности

35. Какие из приведенных элементов и по каким строкам находят отражение в 4 разделе бухгалтерского баланса:

Ответ: задолженность по полученным в счет предстоящих поставок продукции денежным средствам

36. Увеличение номинала размещенных акций приводит:

Ответ: к увеличению размера добавочного капитала

37. К организационному уровню регулирования учета относят:

Ответ: учетную политику организации

38. В состав финансовых вложений включают

Ответ: вклады в уставный капитал других организаций

39. В бухгалтерскую отчетность показатели деятельности филиалов, представительств и иных подразделений организации включаются:

Ответ: должны

40. У компании открыт валютный счет в евро для расчетов с иностранными контрагентами. Из-за падения курса евро при переоценке остатка средств на валютном счете на конец отчетного периода образовалась отрицательная курсовая разница. Фиксируя этот факт в учете, бухгалтерия компании должна сделать проводку:

Ответ: Дебет 91 Кредит 52

Типовые задания для проведения контрольной точки № 7

Теоретические вопросы для проведения устного и письменного опроса, блиц – опросов, семинаров:

1. Учёт реализации гостиничных услуг по видам предоставляемых услуг.
2. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском и налоговом учете. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете
3. Внереализационные доходы гостиниц
4. Учёт операций в общественном питании, первичные учётные документы
5. Особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии
6. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц

Сальдо_{нач} (сальдо_{кон}) – остаток средств на счете на начало (на конец) отчетного периода,

оборот_д (оборот_к) – сумма хозяйственных операций за отчетный период в дебетовой (кредитовой) части счета. Для расчета сальдо на конец отчетного периода применяют формулы

Сальдо_{кон} = Сальдо_{нач} + Оборот_д - Оборот_к (для активных счетов)

Сальдо_{кон} = Сальдо_{нач} - Оборот_д + Оборот_к (для пассивных счетов).

1. Пример. На начало месяца организация имела запасы материалов на складе на сумму 948530 руб. За месяц произошло движение запасов:

- от поставщика получены основные материалы на сумму 210000 руб.
- отпущены материалы в основное производство на сумму 145000 руб.
- на склад возвращены материалы, неиспользованные в основном производстве 5700 руб.
- оприходованы канцелярские товары от подотчетного лица на сумму 12000 руб.

Решение. Учет материалов ведется на счете «Материалы». По отношению к балансу счет активный. Сальдо счета дебетовое. Конечное сальдо рассчитывается по формуле $C_{\text{кон}} = C_{\text{нач}} + \text{Об}_\text{д} - \text{Об}_\text{к}$.

Окончательное решение выглядит следующим образом

Материалы

+ Дебет

Кредит --

$C_{\text{нач}} = 948530$

1).210000

3).5700

4).12000

2).145000

$\text{Об}_\text{д} = 227700$

$\text{Об}_\text{к} = 145000$

$C_{\text{кон}} = 1031230$

2. Задание. Оформить счет, произвести расчет оборотов счета и сальдо конечного. Для выполнения задания использовать учебную форму счета.

3. Исходные данные:

3.1. На начало месяца остаток денежных средств на расчетном счете организации составлял 840000 руб. В течение месяца произошло движение денежных средств:

- перечислено с расчетного счета поставщикам за материалы 70000 руб.
- зачислен на счет краткосрочный кредит банка 114000 руб.
- перечислена банку задолженность по кредиту 14500 руб.
- списаны денежные средства в кассу 194400 руб.
- перечислено в Пенсионный фонд 82000 руб.
- поступила выручка от покупателей 12500 руб.

3.2. На начало месяца предприятие имело задолженность по оплате труда 68000 руб. (начислены отпускные). В течение месяца имели место следующие хозяйственные операции:

- выданы отпускные 68000 руб.
- начислена заработная плата 342000 руб.
- начислена премия 30000 руб.
- удержан из заработной платы налог 77000 руб.
- выдана заработная плата 283000 руб.

3.3. На начало месяца задолженность подотчетных лиц составляла 3500 руб. В течение месяца имели место хозяйственные операции с подотчетными лицами:

- подотчетное лицо представило счет на покупку материалов на сумму 2750 руб.
- выданы деньги под отчет 5000 руб.
- механику предприятия выплачена задолженность за командировку 300 руб.
- главному инженеру выданы деньги на командировочные расходы 7000 руб.
- подотчетное лицо вернуло неиспользованные подотчетные деньги 150 руб.

3.4. На начало месяца остаток затраты незавершенного производства составляли 126000 руб. За месяц имели место хозяйственные операции:

- поступило сырье на производство продукции на сумму 150000 руб.
- начислена зарплата рабочим основного производства 224000 руб.
- из производства возвращены на склад материалы 4800 руб.
- выпущена из производства готовая продукция на сумму 400000 руб.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к экзамену

1. Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике.
2. Сущность и специфика гостиничной услуги.
3. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта.
4. Особенности производства и реализации гостиничной услуги.
5. Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы.
6. Основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе
7. Формы управления организациями в гостиничной отрасли.
8. Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования.
9. Методы и принципы планирования.
10. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства.
11. Структура доходов. Основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия
12. Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы.
13. Факторы формирования эксплуатационной программы.
14. Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия
15. Основные фонды гостиничного предприятия: структура и классификация.
16. Учёт стоимости основных средств гостиничного предприятия.
17. Нематериальные активы: структура и классификация.
18. Оценка и учёт нематериальных активов гостиничного предприятия.
19. Оборотные средства гостиничного предприятия, характеристика и состав оборотных средств
20. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия
21. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
22. Банковская система России. Вклады и кредиты
23. Страхование имущества и жизни. Налоги
24. Пенсионные накопления
25. Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства.
26. Факторы, влияющие на формирование издержек
27. Методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии.
28. Механизмы ценообразования на услуги гостиничных предприятий.
29. Видов тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия
30. Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии.
31. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли
32. Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль».
33. Специфические показатели оценки экономической эффективности гостиничного предприятия
34. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж гостиничных услуг
35. Технологии максимизации доходов
36. Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности в гостиничном предприятии.
37. Организация бухгалтерского учета и отчетности в гостинице.
38. Учётная политика гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов
39. Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта
40. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов
41. Учёт реализации гостиничных услуг по видам предоставляемых услуг.
42. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском и налоговом учете. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете
43. Внереализационные доходы гостиниц
44. Учёт операций в общественном питании, первичные учётные документы
45. Особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии
46. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц

Задачи к экзамену

Задача 1.

Стоимость ОС на начало года - 16450 тыс. руб. С 1 марта было введено новых фондов на сумму – 260 тыс. руб., а с 1 октября на 420 тыс. руб., с 1 сентября выбыло ОС на сумму 390 тыс. руб. Определить среднегодовую стоимость основных производственных фондов предприятия.

Решение:

Среднегодовая стоимость основных фондов ($\Phi_{\text{ср}}$) рассчитывается по формуле:

$$\text{Сср} = \text{Снг} + (\text{Св} \times \text{м} / 12 - \text{Свыб} \times \text{м1} / 12),$$

где Снг – стоимость основных фондов на начало года;

$\text{м} (\text{м1})$ – количество месяцев до конца года с момента ввода (выбытия) основных фондов;

Свв – стоимость вводимых основных фондов;

Свыб – стоимость выбывших основных фондов.

Определим среднегодовую стоимость основных производственных фондов на предприятии, учитывая то, что в течение года фонды вводились дважды:

$$\text{Сср} = 16450 + (260 \times 10 : 12 + 420 \times 3 : 12 - 390 \times 4 : 12) = 16450 + 216 + 105 - 130 = 16641,0 \text{ тыс. руб.}$$

Следовательно, среднегодовая стоимость производственных фондов предприятия составляет 16641 млн. руб.

Задача 2.

Определить среднегодовую стоимость ОС, если на начало года числилось ОС на сумму 6330 тыс. руб. ввод Введено с 1 марта на сумму 360 тыс. руб., с 1 сентября – 180 тыс. руб. Кроме того, с 1 июля было выведено фондов на 510 тыс. рублей.

$$\text{Сср} = 6330 + (360 \times 10 : 12 + 180 \times 4 : 12 - 510 \times 6 : 12) = 6330 + (300 + 60 - 255) = 6330 + 105 = 6435 \text{ тыс. руб.}$$

Задача 3.

Определить первоначальную стоимость на конец года, остаточную стоимости ОС на начало и конец года, годовую величину амортизационных отчислений, если первоначальная стоимость ОС на начало года (Сн) - 16520 тыс. руб., износ на начало года - 32,5 %, за год выбыло ОС на 720 тыс. руб., введено фондов на сумму 1020 тыс. руб. Средняя годовая норма амортизации – 9,5 %.

Решение:

1. Определим первоначальную стоимость ОС на конец года, по формуле:

$$\text{Спер.к} = \text{Спер.н} + \text{Св} - \text{Свыб} = 16520 + 1020 - 720 = 16820 \text{ тыс. руб.}$$

2. Определим годовую величину амортизационных отчислений:

$$\text{Агод} = \text{Сн} \times \text{На} / 100 \% = (9,5 : 100) \times 16520 = 1569,4 \text{ тыс. руб.}$$

3. Рассчитаем остаточную стоимость ОС на начало года

$$\text{Сост нг} = \text{С.н} - (\text{С.н} \times \text{Киз. нг.}) =$$

где Кизн – коэффициент износа фондов;

$$\text{Сост нг} = 16520 - (16520 \times 32,5 : 100) = 11151 \text{ тыс. руб.}$$

4. Определим остаточную стоимость ОС на конец года

$$\text{Сост.к г} = \text{Сост нг} + \text{Св} - \text{Свыб} - \text{Агод} = 11151 + 1020 - 720 - 1569,4 = 9881,6 \text{ тыс. руб.}$$

Задача 4.

Определить коэффициенты износа и годности на конец года, а также коэффициенты обновления и выбытия, если первоначальная стоимость ОС на начало года - 16520 тыс. руб., остаточная стоимость основных фондов на конец года 10477,4 тыс. руб., за год выбыло фондов по первоначальной стоимости на 720 тыс. руб., введено фондов на сумму 1020 тыс. руб.

Решение:

Коэффициенты годности (Кгод) и износа (Киз) на конец года определяются по формулам:

$$\text{Кгод} = (\text{Сост.к. г} : \text{Спер.к}) \times 100 \% = 10477,4 : 16820 \times 100 \% = 62,3 \%,$$

$$\text{Киз} = (\text{Спер.к} - \text{Сост.к.г}) : \text{Спер.к} \times 100 \% = (16820 - 10477,4) : 16820 \times 100 \% = 37,7 \%$$

Коэффициенты обновления (Кобн) и выбытия (Квыб) рассчитываются по формулам:

$$\text{Кобн} = (\text{Св} : \text{Спер.к г}) \times 100 \% = 1020 : 16820 \times 100 \% = 6,06 \%,$$

$K_{выб} = (C_{выб} : C_{спер.нг}) \times 100 \% = 720 : 16520 \times 100 \% = 4,4 \%$.

Задача 5.

Стоимость ОС на начало года составила 16450 тыс. руб. С 1 марта было введено – 260 тыс. руб., а с 1 октября – 420 тыс. руб., с 1 сентября выбыло на сумму 390 тыс. руб. Определить среднегодовую стоимость ОС.

Решение:

$C_{ср} = 16450 + (260 \times 10 : 12 + 420 \times 3 : 12 - 390 \times 4 : 12) = 16625,0$ млн. руб.

Задача 6.

Определить фондоотдачу, фондоемкость, общую и техническую фондовооруженность на предприятии, если выручка составила 32100 тыс. руб., среднегодовая стоимость ОС – 14400 тыс. руб., (в том числе их активной части – 2250 тыс. руб.), среднесписочная численность рабочих – 126 человек.

Решение:

1. **Фондоотдача** (фотд) определяется по формуле

$фотд = В : C_{ср} = 32100 : 14400,0 = 2,23$.

2. **Фондоемкость** (Фем) – величина, обратная фондоотдаче:

$Фем = C_{ср} : В = 14400 : 32100,0 = 0,45$.

4. Фондовооруженность

$Фв.общ = C_{ср} / Чр = 14400 : 126 = 114,3$ тыс. руб.

5. Техническая фондовооруженность

$Фв.те = C_{акт} / Чр = 2250 : 126 = 17,85$ тыс. руб.

Задача 7.

Определить стоимость основных производственных фондов и их удельный вес, если известен их состав по элементам:

– здания – 1270 тыс. руб. - 63,5%

– сооружения – 30 тыс. руб. - 1,5%

– передаточные устройства – 12 тыс. руб. - 0,6%

– силовые машины и оборудование – 36 тыс. руб. - 1,8%

– рабочие машины и оборудование – 321 тыс. руб.; -16,1%

– измерительные и регулирующие приборы – 24 тыс. руб.; - 1,2%

– транспортные средства – 141 тыс. руб.; -7,1%

– инструмент – 111 тыс. руб.; -5,6%

– вычислительная техника – 52 тыс. руб. -2,6%

Итого: 1997 тыс. руб - 100%

Задача 8

Определить средний остаток оборотных средств за год, если остатки на 1.01.15 составили 240 тыс. руб, на 1.04.15 – 280 тыс. руб., на 1.07 - 260 тыс.руб., на 1.09.15 – 290 тыс. руб. и на 1.01.16 – 300 тыс. руб.

Решение:

Среднегодовой остаток оборотных средств ($O_{ср}$) рассчитывается по формуле:

$$O_{ср} = (O_n / 2 + O_1 + O_2 + O_3 + O_k / 2) / (n - 1).$$

Средний годовой остаток оборотных средств составит:

$$(240 / 2 + 280 + 260 + 290 + 300 / 2) / (5 - 1) = 275 \text{ тыс. руб}$$

Задача 9.

Определить коэффициенты оборачиваемости и загрузки, а также длительность одного оборота оборотных средств, если объем реализации продукции на предприятии составил 3210 тыс. руб., а среднегодовой остаток оборотных средств – 482 тыс. руб.

Решение:

1. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств ($K_{об}$) определяется по формуле:

$$K_{об} = Q : O_{ср},$$

где Q – объем реализации услуг;

O_c – среднегодовой остаток оборотных средств.

$$K_{об} = 3210 : 482 = 6,66.$$

2. Коэффициент загрузки (K_3) – величина, обратная коэффициенту оборачиваемости:

$$K_3 = O_c : Q = 1 : K_{об}.$$

$$K_3 = 482 : 3210 = 0,15.$$

3. Длительность одного оборота оборотных средств ($D_{об}$) рассчитывается по формуле:

$$D_{об} = 360' (O_c : Q) = 360' K_3,$$

где 360 – условно принятое число дней в году.

$$D_{об} = 360 \times 0,15 = 54 \text{ дня}.$$

Таким образом, в рассматриваемый период на предприятии коэффициент оборачиваемости составил 6,66, коэффициент загрузки – 0,15, длительность одного оборота оборотных средств – 54 дня.

Задача 10.

Определить коэффициент оборачиваемости и загрузки, длительность одного оборота оборотных средств, если объем реализации продукции составляет 2620 тыс. руб., а среднегодовой остаток оборотных средств – 267 тыс. руб.

Решение:

$$K_{об} = 2620 / 267 = 9,81$$

$$K_{заг} = 267 / 2620 = 0,1$$

$$D_{об} = 360 \times 0,1 = 36 \text{ дней}$$

Задача 11.

Определить норматив оборотных средств в производственных запасах по одному из видов материалов, если программа выпуска изделия А за год – 3000 шт.; норма расхода материала на одно изделие – 60 кг; цена материала – 30 тыс. руб. за 1 кг; интервал между поставками – 28 дней; период страхового запаса – 6 дней.

Решение:

1. Норматив оборотных средств в производственных запасах будет складываться из нормативов текущего и страхового запасов. Определяем норматив текущего запаса ($H_{т.з}$) по формуле:

$$H_{т.з} = (Q \cdot n \cdot q \cdot t) / (D : 2),$$

где Q – количество изделий, выпускаемых за год, шт;

n – норма расхода материала на единицу изделия, кг.;

q – цене материала, руб.;

t – период поставки материала, дн.;

D – количество календарных дней в плановом периоде.

$$H_{т.з} = (3000 \cdot 60 \cdot 30 \cdot 28) / (360 : 2) = 840 \text{ тыс. руб.}$$

2. Определяем норматив страхового запаса ($H_{с.з}$) по формуле:

$$H_{с.з} = Q \cdot n \cdot q \cdot t_c / D,$$

где t_c – период страхового запаса, дн.;

$$H_{с.з} = 3000 \cdot 60 \cdot 30 \cdot 6 / 360 = 90 \text{ тыс. руб.}$$

3. Норматив оборотных средств в производственных запасах равен сумме нормативов текущего и страхового запасов:

$$H_{п.з} = 840 + 90 = 930 \text{ тыс. руб.}$$

Задача 12.

Определить численность работников предприятия, если известно, что планируемый объем работ составляет 27600 тыс. руб., а выработка на одного работника – 600 тыс. руб.

Решение:

1. Численность работников при известной выработке и объеме работ определяется по формуле:

$$Ч = Q_{пл} : В_{пл},$$

где $Q_{пл}$ – планируемый объем работ, руб.;

$В_{пл}$ – планируемая выработка на одного работника, руб.

$$Ч = 27600 : 600 = 46 \text{ чел.}$$

Задача 13.

Характеристика гостиница: Количество номеров 45. В каждом номере 2 спальных места. Коэффициент загрузки гостиницы – 74%, коэффициент двойной загрузки – 34%.

Затраты в год: Зарплата = 1 000 тыс.р. Единый социальный налог 26%. Амортизация основных фондов = 800 тыс.р. Другие затраты = 1 800 тыс.р.

Разница между ценой при одиночном и двойном заселении равна 80 рублей в сутки.

Рассчитать цену номера гостиницы.

Решение.

1. Найдём сумму затрат в год.

$$\Sigma \text{ Затрат} = 1000 + 0,26 * 1000 + 800 + 1800 = 3\,860 \text{ тыс.р.}$$

2. Найдём количество занятых номеров в году.

$$\Sigma \text{ ЗАНЯТЫХ НОМЕРОВ} = \text{КОЛ-ВО НОМЕРОВ} * \text{КОЭФ. ЗАСЕЛЕНИЯ} * \text{ЧИСЛО ДНЕЙ В ГОДУ} = 45 * 0,74 * 365 = 12154 \text{ НОМЕРОВ.}$$

3. Рассчитаем затраты на содержание одного номера.

$$\text{УДЕЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ} = \Sigma \text{ ЗАТРАТ} / \Sigma \text{ ЗАН. НОМ.} = 3860 / 12154 = 0,31759 \text{ ТЫС.Р.} = 317,59 \text{ РУБЛЕЙ.}$$

4. Найдём цену с прибылью. Рентабельность 35%.

$$\text{УДЕЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ} * (1 + \% \text{ РЕНТАБЕЛЬНОСТИ}) = 317,59 * (1 + 0,35) = 428,75 \text{ РУБЛЕЙ.}$$

5. Найдём годовую выручку.

$$428,75 * 12154 = 5\,211\,027 \text{ рублей.}$$

6. Каждый день занято номеров:

$$0,74 * 45 = 33 \text{ номера.}$$

7. Каждый день занято двумя гостями:

$$0,34 * 45 = 15 \text{ номеров.}$$

8. Каждый день занято одним человеком.

$$33 - 15 = 18 \text{ номеров.}$$

9. Выручка в течении суток.

$$33 * 428,75 = 14\,149 \text{ рублей.}$$

10. Алгоритм определения цены номера.

$$15 * X + 18 * (X + 80) = 14\,149$$

X – цена номера при одиночном заселении.

Преобразуем формулу и найдём X.

$$15 * X + 18 * X + 1\,440 = 14\,149$$

$$33 * X = 14\,149 - 1\,440$$

$$X = 385 \text{ рублей.}$$

$$X + 80 = 385 + 80 = 465 \text{ рублей.}$$

Ответ: цена номера при одиночном заселении 385 рублей в день. Цена номера при полном заселении 465 рублей за номер.

Задача 14.

Определить месячный заработок рабочего-сдельщика, если норма времени на изготовление единицы изделия – 8,3 часа. Количество изготовленных изделий за месяц – 30 шт. при плане 25 шт. Часовая тарифная ставка рабочего – 5,395 руб. При выполнении плана выплачивается премия – 10 %, а за каждый процент перевыполнения – премия в размере 0,6 % от сдельной заработной платы.

Решение:

1. Определим величину сдельной расценки на изготовление единицы изделия (Рсд):

$$\text{Рсд} = \text{Нвр} * \text{Тст},$$

где Нвр – норма времени на изготовление единицы изделия, нормо-час;

Тст – часовая тарифная ставка данного вида работ, руб.

$$\text{Рсд} = 8,3 * 5,395 = 44,778 \text{ руб.}$$

2. Рассчитаем заработную плату рабочего (Зсд) по прямым сдельным расценкам:

$$\text{Зсд} = \text{Рсд} * N,$$

где N – количество изготовленных изделий.

$$\text{Зсд} = 44,778 * 30 = 1343,34 \text{ руб.}$$

3. Определим процент выполнения плана по объему производства:

$$\text{П} = \text{Qот} / \text{Qпл} * 100,$$

$$\text{П} = 30 / 25 * 100 = 120\%.$$

4. Рассчитаем размер премии за выполнение плана:

$$1343,34 \cdot 10 : 100 = 134,33 \text{ руб.}$$

6. Рассчитаем процент премии, полагающийся рабочему за перевыполнение планового задания (П пр):

$$\text{Ппр} = 20 \cdot 0,6\% = 12 \%$$

7. Определим величину премии за перевыполнение плана:

$$\text{Ппер} = 1343,34 \cdot 12 : 100 = 161,20 \text{ руб.}$$

8. Рассчитаем общий заработок рабочего за месяц:

$$\text{Змес} = 1343,34 + 134,33 + 161,20 = 1638,87 \text{ руб.}$$

Задача 15.

Рабочий-сдельщик с часовой тарифной ставкой – 6,092 руб. изготовил за месяц 32 изделия при плане 26 единиц. Норма времени на одно изделие установлена в 5,6 часа. При выполнении плана премия - 12 %; за каждый процент перевыполнения премия - 0,4 %. Определить месячный заработок рабочего.

1. $6,092 \cdot 5,6 = 34,1152$
2. $34,1152 \cdot 32 = 1091,69$
3. $32 / 26 \cdot 100 = 123,07\%$
4. $1091,69 \cdot 12\% = 131,00$
5. $23,07 \cdot 0,4\% = 9,228\%$
6. $1091,69 \cdot 9,228\% = 100,74 \text{ руб}$
7. $1091,69 + 131 + 100,74 = 1323,43 \text{ руб.}$

Задача 16.

Определить повременную заработную плату рабочему, если его часовая тарифная ставка составляет 4,775 руб. Отработано 164 часа. Премия - 25 % тарифного заработка.

Решение:

1. Определим тарифный заработок (Зт) рабочего-повременщика по формуле:

$$\text{Зт} = 4,775 \cdot 164 = 783,10 \text{ руб.}$$

2. Рассчитаем размер премии, причитающийся рабочему:

$$\text{П} = 783,10 \cdot 25 : 100 = 19,775 \text{ руб.}$$

3. Определим общий заработок рабочего-повременщика:

$$\text{Зпов} = 783,10 + 19,775 = 802,875 \text{ руб.}$$

Задача 17.

Определить заработную плату рабочего-повременщика, часовая тарифная ставка которого - 53,94 руб.

Рабочий отработал 157 часов. Размер премии от тарифного заработка – 15 %. =

Ответ: 9738,87 руб.

Задача №18. Определить показатели фондоотдачу, фондоемкость, фондовооруженность в плановом и отчетном периодах, сравнить их.

Задача № 19. Определить фондоотдачу, фондоемкость, фондовооруженность труда в валом и отчетных годах, сделать выводы. Численность работающих, человек

Фо, руб.

Фе, руб.

Фт, руб.

Базовый

94282

38142

1059

Отчетный

99 112

39486

1057

Задача 20. Определить норму амортизации при амортизационном периоде 20 лет, если стоимость основных фондов 12000 тыс. руб.



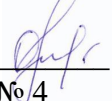
Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.05 ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии



Нужина О.Д.
Протокол №4
от «14» февраля 2022 г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы,
и в соответствии с требованиями ФГОС СПО
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

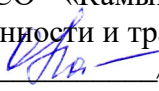
Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения,
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины ОП.05
«Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» пройдена.

Эксперт:

Зам. директора по УМР

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

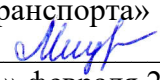


/Потанова О.А.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

И.о директора ГАПОУ СО

«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»



С.П. Мицура
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	8
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	10
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	10

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины ОП.05 «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Определять основные характеристики концепции гостиничного продукта	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.	Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли	Основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
ОК 03.	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК04.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов.
ОК 06.	Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности	Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 07.	Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 08.	Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	Средства профилактики перенапряжения Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
ОК 09.	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10.	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности

	участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.1.	Составлять план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 1.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 1.3.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.
ПК 2.1.	Составлять план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 2.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 2.3.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.
ПК 3.1.	Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 3.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 3.3.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Знания:		
31 Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий	Применяет стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы.
32 Знать основные источники	Использует разные источники	Наблюдение за выполнением практических заданий и

информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.	информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.	оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос.
33 Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить	Применяет профессиональные знания в образовательной деятельности и в будущей рабочей отрасли	Письменная работа в форме тестирования, индивидуальных заданий.
34 Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.	Применяет актуальные методы работы в профессиональной деятельности	Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
Умения:		
У1 Составлять план действия. У2 Определять необходимые ресурсы. У3 Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Составляет план действий; Определяет и находит необходимые ресурсы для реализации плана; Оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью преподавателя).	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос.
У4 Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Использует актуальные методы работы в профессиональной деятельности; Реализует составленный план;	Письменная работа в форме тестирования, индивидуальных заданий. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
У5 Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У6 Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Определяет задачи в профессиональной деятельности; Осуществляет анализ намеченных задач и проблем	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознает задачу в профессиональном контексте; определять этапы решения задачи; выявлять информацию, необходимую для решения задачи; самостоятельно оценивает результат и последствия своих действий	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр. Оформляет информацию в соответствии с поставленным условием и форматом	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 06 Проявлять гражданско-	Описывает значимость своей	Лист оценки

патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	специальности	сформированности компетенций
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Пользуется средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном языке	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план	Лист оценки сформированности компетенций

1.4 Личностные результаты

КОД	Наименование личностных результатов обучающихся
ЛР13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
31 Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий 32 знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. 33 Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить 34 Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах. У1 Составлять план действия. У2 Определять необходимые ресурсы. У3 Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). У4 Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план У5 Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У6 Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий	Особенности туристско-гостиничных комплексов, их организационная структура Основные фонды гостиничных предприятий Основные понятия проектирования Виды проектов Основные принципы проектирования гостиничных предприятий Нормативная база проектирования и строительства Требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов	Генеральный план предприятия Системы застройки гостиничного предприятия Объемно-планировочное решение зданий гостиниц Общественная часть гостиницы Жилая часть гостиницы Техническая эксплуатация гостиничных предприятий Технические осмотры Ремонт Конструктивные элементы зданий Требования к эксплуатации фундамента Требования к эксплуатации стен Требования к эксплуатации перекрытий Требования к эксплуатации крыши и пола Требования к эксплуатации окон и дверей Требования к эксплуатации витражей Требования к эксплуатации балконов, лоджий, эркеров Требования к эксплуатации лестниц	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№3)	Раздел 3. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и тур комплексов	Инженерно-техническое оборудование гостиниц Теплоснабжение Система холодного водоснабжения Система горячего водоснабжения Система канализации Система вентиляции и кондиционирования воздуха Централизованная система пылеудаления Энергетическое хозяйство Электрическое освещение Эксплуатация электросетей и электрооборудования	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос

			Лифтовое оборудование гостиниц Система удаления мусора Телекоммуникационные системы гостиниц Локальная компьютерная сеть Системы безопасности Система пожарной сигнализации Система оснащения конференц-залов		
	Текущая аттестация (КР№4)	Раздел 4. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц	Классификация уборочных машин и механизмов Достоинства специализированного гостиничного оборудования Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№5)	Раздел 5. Оборудование службы приема и размещения	Оборудование службы приема и размещения Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№6)	Раздел 6. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц	Интерьер и его влияние на качество обслуживания Экстерьер здания гостиницы Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц Виды освещения и осветительных приборов Использование искусственного освещения в гостинице Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц Текстильные материалы в интерьере гостиниц Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц Декоративное оформление помещений в гостинице	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: тестирование, блиц-опрос, устный зачет, выполнение практической работы.

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: Экзамен

Форма проведения: *Билетная*

Условия выполнения

Условиями допуска к экзамену являются положительные результаты текущего контроля по всем разделам учебной дисциплины.

Комплект материалов для оценки сформированности умений и знаний представлен в виде билетов для экзамена.

В состав КОС входят задания для обучающихся и пакет экзаменатора.

Время выполнения задания: 20 минут на подготовку, 5 минут на ответ. Итого 25 минут общего времени.

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер; проектор с экраном (широкоформатный телевизор).

- Информационные источники: печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- Журнал учебной группы
- Протокол дифференцированного зачета

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию

1. Классификация гостиничных предприятий
2. Энергетическое хозяйство гостиниц
3. Состав и принципы обустройства внутренних помещений

4. Жилая часть гостиниц
5. Основные требования, предъявляемые к проектированию гостиниц
6. Характеристика зданий гостиниц
7. Планировка гостиничных номеров (по категориям и вместимости)
8. Основные принципы сооружения зданий гостиницы
9. Экстерьер гостиницы
10. Система холодного водоснабжения в гостинице
11. Виды гостиничных помещений и их назначение
12. Принципы решения внутреннего пространства гостиницы
13. Основные требования, предъявляемые к техническому оснащению гостиничных номеров
14. Освещение в гостинице
15. Санитарно-техническая служба гостиницы
16. Система горячего водоснабжения в гостинице
17. Телефонная сеть гостиницы
18. Система пожарной безопасности гостиницы
19. Основные требования, предъявляемые к техническому оснащению помещений, предназначенных для оказания услуг питания
20. Общая характеристика ресурсосберегающих технологий в гостинице
21. Оборудование прачечных в гостинице
22. Использование элементов малого озеленения в гостиницах
23. Уборочные машины и механизмы в гостинице
24. Текстильные материалы в интерьере гостиниц
25. Основные требования, предъявляемые к оснащению бытовых помещений для обслуживающего персонала
26. Основные виды проектов гостиничных зданий
27. Меблировка вестибюльной группы помещений
28. Мебель в общественных помещениях гостиницы
29. Меблировка гостиничных номеров
30. Общие требования к гостиницам, установленные ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями
31. Общие требования к гостиницам, установленные СП 257.1325800.2016 Здания гостиниц. Правила проектирования
32. Интерьер гостиницы. Требования к оформлению гостиничного интерьера
33. Экстерьер гостиниц
34. Функциональная схема предприятий общественного питания при гостиницах
35. Лифтовое оборудование гостиниц
36. Компьютеры и периферийные устройства в гостинице
37. Вестибюльная группа помещений, их назначение и состав
38. Требования обустройства прилегающей территории и автостоянок при гостиницах
39. Цвет в интерьере гостиницы. Цветовое решение жилых помещений
40. Комплексная система оснащения конференц-залов
41. Система канализации гостиницы. Мусоропровод в гостинице
42. Телекоммуникационные системы гостиниц
43. Системы отопления гостиниц
44. Состав и принципы обустройства внутренних помещений гостиницы
45. Виды освещения и осветительных приборов в гостинице
46. Система вентиляции и кондиционирования воздуха
47. Комплексная система обеспечения безопасности в гостинице
48. Правила выбора и использования отельного текстиля
49. Использование информационных технологий в сфере гостеприимства
50. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий труда в гостинице

Критерии оценки ответа в устной форме (лист оценивания см. Приложение)

Оценка «отлично» - полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме, в соответствии с требованиями учебной программы; правильное определение специальных понятий; владение терминологией; полное понимание материала; умение обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; последовательное и полное с точки зрения технологии выполнения работ изложение материала.

Оценка «хорошо» - изложение полученных знаний в устной или письменной форме, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «5»; наличие несущественных терминологических ошибок, не меняющих суть раскрываемого вопроса, самостоятельное их исправление; выполнение заданий с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - изложение полученных знаний неполное; неточности в определении понятий или формулировке технологии, или структуры; недостаточно глубокое и доказательное обоснование своих суждений и приведение своих примеров; непоследовательное изложение материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Знания/умения, ОК	Проявления	Балл
31 Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий	Применяет стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий	0-1
32 Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.	Использует разные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.	0-1
33 Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить	Применяет профессиональные знания в образовательной деятельности и в будущей рабочей отрасли	0-1
34 Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.	Применяет актуальные методы работы в профессиональной деятельности	0-1
У1 Составлять план действия.	Составляет план действий;	0-1
У2 Определять необходимые ресурсы.	Определяет и находит необходимые ресурсы для реализации плана;	0-1
У3 Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью преподавателя).	0-1
У4 Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Использует актуальные методы работы в профессиональной деятельности;	0-1
У5 Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	Реализует составленный план;	0-1
У6 Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части	Определяет задачи в профессиональной деятельности;	0-1
	Осуществляет анализ намеченных задач и проблем	0-1
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр.	0-1
	Оформляет информацию в соответствии с поставленным условием и форматом	0-1
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования	0-1
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	0-1
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	0-1
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	0-1
Итого баллов:		0-17

По каждому показателю оценки результата выставляется 1 балл (соответствие эталону) или 0 баллов (несоответствие эталону).

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу:

17 - 15 «5»

14 – 11 «4»

10 – 8 «3»

Менее 8 баллов «2»

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Инструментарий для проведения текущего контроля

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий	Практическая работа
Контрольная точка №2. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов	Практическая работа
Контрольная точка №3. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и тур комплексов	Практическая работа
Контрольная точка №4. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц	Практическая работа
Контрольная точка №5. Оборудование службы приема и размещения	Практическая работа
Контрольная точка №6. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц	Практическая работа

Основные принципы проектирования гостиничных предприятий

(контрольная точка №1)

Ответить на вопросы:

1. Что входит в понятие «проектирование» здания?
2. Кто участвует в создании зданий гостиничных комплексов?
3. Что такое предпроектная подготовка строительства, каково ее назначение?
4. Что такое проект, из каких основных разделов он состоит
5. Изобразите схематически основные этапы проектирования. Дайте характеристику каждому этапу.
6. Чем отличается типовой проект от индивидуального?
7. Как реализуются при проектировании функциональные требования к зданиям?
8. Как реализуются при проектировании зданий требования по естественному освещению?
9. Как реализуются при проектировании зданий требования по шумоизоляции?
10. Как реализуются при проектировании противопожарные требования к зданиям?
11. Раскройте основные принципы проектирования.
12. Изобразите схематически виды проектов, дайте краткую характеристику каждого вида.
13. Какое значение имеют нормативные документы при проектировании и строительстве. Назовите их основные виды и область их применения.
14. Дайте характеристику основных определений:

Определение	Отличительные черты
Типовой проект	
Индивидуальный проект	
Новое строительство	
Расширение действующего предприятия	
Реконструкция действующего предприятия	
Техническое перевооружение	

**Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов
(контрольная точка №2)**

Ответить на вопросы:

1. Что такое генеральный план, какие объекты и с какой целью на нем изображают.
2. В чем заключаются и каким образом выполняются функциональные требования, предъявляемые к гостиничным комплексам.

3. Что такое система застройки. Дайте характеристику основным системам застройки
4. Какими факторами необходимо руководствоваться при выборе лучшего проекта.
5. Что понимается под объемно-планировочным решением, расположение каких компонентов гостиницы определяет тип объемно-планировочного решения. Назовите основные типы объемно-планировочных решений.
6. Что такое композиционные схемы, чем определяется их тип.
7. Изобразите схематически виды композиционных схем. Дайте характеристику основных типов.
8. Что понимается под общественной частью гостиницы. Раскройте состав помещений и характеристику общественной части.
9. Что относят к конструктивным элементам зданий. Перечислите и охарактеризуйте.
10. Основные требования к зданиям гостиничных предприятий

Инженерно-техническое оснащение гостиниц и тур комплексов (контрольная точка №3)

Ответить на вопросы:

1. Система электроснабжения. Силовые сети, освещение различных помещений
2. Лифтовое хозяйство. Основные требования к лифтовому оборудованию, техническое обслуживание лифтов.
3. Система отопления. Назначение, виды систем отопления, правила эксплуатации.
4. Система водоснабжения и канализации. Санитарно-техническое оборудование, правила эксплуатации.
5. Система вентиляции и создание искусственного климата.
6. Слаботочные устройства, применяемые в гостиницах, виды и способы их применения.
7. Система пожаротушения и противопожарной сигнализации.
8. Мусоропровод и пылеудаление. Правила эксплуатации мусоропровода.
9. Правила эксплуатации здания гостиницы. Осмотры здания гостиницы, текущий и капитальный ремонт
10. Внутри гостиничные коммуникации. Система горизонтальных и вертикальных сообщений.

11. Применение новых материалов, архитектурно-строительных элементов при оборудовании помещений гостиниц.

Профессиональное технологическое оборудование гостиниц (контрольная точка №4)

Ответить на вопросы:

1. Уборочное оборудование. Общие требования к уборочному оборудованию
2. Основные правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
3. Подобрать и составить перечень профессионального оборудования для сотрудников службы обслуживания номерного фонда
4. Описать достоинства специализированного гостиничного оборудования

Оборудование службы приема и размещения (контрольная точка №5)

Ответить на вопросы:

1. Перечислить необходимое оборудование для сотрудников службы приема и размещения, дать характеристику каждому виду оборудования
2. Составить примерную схему расстановки оборудования и необходимой техники в зоне ресепшн
3. Описать техническую эксплуатацию оборудования

Оформление жилых и общественных помещений гостиниц (контрольная точка №5)

Ответить на вопросы:

1. Конструктивные элементы здания гостиницы. Конструктивный модуль, типы номеров.
2. Основные принципы меблировки помещений жилого фонда.
3. Структурные составляющие многокомнатного гостиничного номера. Зонирование однокомнатного номера.
4. Виды мебели, используемые в гостиницах. Конструкция мебели, применяемые материалы.
5. Способы размещения мебели в одноместном и двухместном номерах. Нормы проходов в меблировке помещений.
6. Декоративное оформление интерьера. Архитектурно-строительное оборудование, произведения декоративно-прикладного искусства.
7. Оборудование мебелью холлов и гостиных.

8. Требования к оборудованию мебелью однокомнатного номера.
9. Требования к оборудованию мебелью многокомнатного номера.
10. Цветовое оформление интерьера. Три направления сочетаний цветовых гамм.

Критерии оценивания (по всем контрольным точкам)

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

**ОП.05 «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия»
Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Билет №1

1. Жилая часть гостиниц
2. Основные требования, предъявляемые к проектированию гостиниц

Билет №2

1. Классификация гостиничных предприятий
2. Основные принципы сооружения зданий гостиницы

Билет №3

1. Энергетическое хозяйство гостиниц
2. Основные требования, предъявляемые к оснащению бытовых помещений для обслуживающего персонала

Билет №4

1. Состав и принципы обустройства внутренних помещений
2. Система холодного водоснабжения в гостинице

Билет №5

1. Планировка гостиничных номеров (по категориям и вместимости)
2. Оборудование прачечных в гостинице

Билет №6

1. Характеристика зданий гостиниц
2. Телефонная сеть гостиницы

Билет №7

1. Основные требования, предъявляемые к техническому оснащению гостиничных номеров
2. Экстерьер гостиницы

Билет №8

1. Виды гостиничных помещений и их назначение
2. Текстильные материалы в интерьере гостиниц

Билет №9

1. Основные требования, предъявляемые к техническому оснащению помещений, предназначенных для оказания услуг питания
2. Система горячего водоснабжения в гостинице

Билет №10

1. Принципы решения внутреннего пространства гостиницы
2. Освещение в гостинице

Билет №11

1. Санитарно-техническая служба гостиницы
2. Система пожарной безопасности гостиницы

Билет №12

1. Общая характеристика ресурсосберегающих технологий в гостинице
2. Использование элементов малого озеленения в гостиницах

Билет №13

1. Уборочные машины и механизмы в гостинице
2. Основные виды проектов гостиничных зданий

Билет №14

1. Общие требования к гостиницам, установленные ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями
2. Меблировка вестибюльной группы помещений

Билет №15

1. Интерьер гостиницы. Требования к оформлению гостиничного интерьера
2. Система канализации гостиницы. Мусоропровод в гостинице

Билет №16

1. Компьютеры и периферийные устройства в гостинице
2. Состав и принципы обустройства внутренних помещений гостиницы

Билет №17

1. Общие требования к гостиницам, установленные СП 257.1325800.2016 Здания гостиниц. Правила проектирования
2. Мебель в общественных помещениях гостиницы

Билет №18

1. Требования обустройства прилегающей территории и автостоянок при гостиницах
2. Виды освещения и осветительных приборов в гостинице

Билет №19

1. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий труда в гостинице
2. Лифтовое оборудование гостиниц

Билет №20

1. Вестибюльная группа помещений, их назначение и состав
2. Цвет в интерьере гостиницы. Цветовое решение жилых помещений

Билет №21

1. Комплексная система оснащения конференц-залов
2. Меблировка гостиничных номеров

Билет №22

1. Функциональная схема предприятий общественного питания при гостиницах
2. Правила выбора и использования отельного текстиля

Билет №23

1. Телекоммуникационные системы гостиниц
2. Комплексная система обеспечения безопасности в гостинице

Билет №24

1. Системы отопления гостиниц
2. Использование информационных технологий в сфере гостеприимства

Билет №25

1. Система вентиляции и кондиционирования воздуха
2. Интерьер гостиницы. Требования к оформлению гостиничного интерьера



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**
ОП 06 Иностранный язык (второй) Немецкий язык
По программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. Гостиничное дело

Камышлов
2022

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

 Нужина О.Д.

Протокол №4

от «14» февраля 2022 г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы,
и в соответствии с требованиями ФГОС СПО
по специальности ОГСЭ.03 Иностранный
язык в профессиональной деятельности

Разработчик: Ковалёва Алёна, преподаватель ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

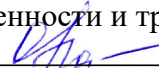
Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины
43.02.14. Гостиничное дело

пройдена.

Эксперт:

Ст.методист

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

 /Потанова О.А

«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УПР ГАПОУ СО

«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

 С.П.Мицура

«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	5
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	6
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	9

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины 43.02.14. Гостиничное дело

является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО ОП.06 Иностранный язык (второй) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Читать выразительно текст на немецком языке, понимать его общее содержание, отвечать на вопросы по тексту Пользоваться словарём, находить нужное значение слова Умение вести беседу в профессиональной деятельности	Лексический минимум (1200-1400 ЛЕ), необходимый для чтения и перевода со словарем иностранных текстов профессиональной направленности . Грамматический минимум по каждой теме . Характерные особенности фонетики немецкого языка
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
ПК Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: 31. Лексический минимум (120-140 ЛЕ), необходимый для чтения и перевода со словарем иностранных текстов	Знает лексический минимум, необходимый для чтения и перевода со словарем иностранных текстов профессиональной направленности	Контрольная работа, дифференцированный зачет

	тов про фес сио наль ной нап равл енн ости		
	Гра мма тиче ски й мин иму м по каж дой теме . Хар акте рны е особ енн ости фон етик и нем ецк ого язы ка	Правильно использует грамматику при ответе на вопросы к тексту Правильно произносит слова	
	<i>Пер ечен ь уме ний, осва ивает мых в рам</i>	Выполняет Фиксирует Записывает и пр. ч и т а т ь	Прак тиче ские занят ия, Инди виду альн ый опро

	ках дисциплины: У1. Читать выразительно текст на немецком языке, понимать его общее содержание, отвечать на вопросы по тексту		с, Практические работы
	У2. Пользоваться словарём	Понимает его общее содержание, отвечать на вопросы по тексту, грамотно пользуется словарём	

	ть нуж ное знач ение слов а		
ОК 1. Поним ать сущнос ть и социал ьную значим ость своей будущ ей профес сии, проявл ять к ней устойч ивый интере с.	Активное занимается на уроках Ведет самостоятельную работу		Лист оцен ки сфор миро ванн ости комп етен ций
ОК 2. Органи зовыва ть собств енную деятел ьность, выбира ть типовы е методы и способ ы выпол нения профес сионал ьных задач,	Соблюдает порядок выполнения задания Использует необходимые формулы, графики, схемы и пр. Выбирает необходимый набор заданий в соответствие с уровнем освоения		

оценивать их эффективность и качество.		
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Способен решать практико – ориентированные задачи Выделяет необходимые источники и ресурсы для решения практико – ориентированных задач Активно занимался при обучении с использованием ДОТ	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр. Оформляет информацию в соответствии с поставленным условием и форматом	

тного развит ия.		
ОК 5. Испол зовать инфор мацион но- комму никаци онные технол огии в профес сионал ьной деятел ьности	Использует сервисы сети Интернет для организации дистанционной и самостоятельной работы Освоил программное обеспечение для исследования работы электронных приборов и микропроцессорных систем Принимал участие в онлайн - уроках	
ОК 6. Работа ть в коллек тиве и команд е, эффект ивно общать ся с коллег ами, руково дством , потреб ителям и	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	
ОК 7. Брать на себя ответст веннос ть за работу членов команд ы	Сданы все контрольные работы Зачтены все лабораторные и практические работы	

(подчи ненны х), результ тат выпол нения задани й		
ОК 8. Самост оатель но опреде лять задачи профес сионал ьного и личнос тного развит ия, занима ться самооб разова нием, осозна нно планир овать повыш ение квалиф икации	Применяет в лексике технические термины и формулировки Может организовать себя на самостоятельное решение задач	
ОК 9. Ориент ируют ься в услови ях частой смены технол огий в профес сионал ьной деятел	Использует в учебе технологии бережливого производства (ведет конспект в отдельной тетради, записи структурированы по разделам и темам	

ЬНОСТИ		

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
31. 32. У1. У2.	Текущая аттестация (КР№1)	Приветствия	Лексический минимум (1200-1400 ЛЕ), необходимый для чтения и перевода со словарем иностранных текстов профессиональной направленности . Грамматический минимум по каждой теме Характерные особенности фонетики немецкого языка Читать выразительно текст на немецком языке, понимать его общее содержание, отвечать на вопросы по тексту Пользоваться словарём, находить нужное значение слова Умение вести беседу в профессиональной деятельности	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
	Текущая аттестация (КР№2)	Информация для клиента	Лексический минимум (1200-1400 ЛЕ), необходимый для чтения и перевода со словарем иностранных текстов профессиональной направленности . Грамматический минимум по каждой теме .Характерные особенности фонетики	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за

	Текущая аттестация (КР№3)		немецкого языка		выполнение лабораторных работ
			Читать выразительно текст на немецком языке, понимать его общее содержание, отвечать на вопросы по тексту Пользоваться словарём, находить нужное значение слова Умение вести беседу в профессиональной деятельности		
	Текущая аттестация (КР№4)	Бронирование номера	Лексический минимум (1200-1400 ЛЕ), необходимый для чтения и перевода со словарем иностранных текстов профессиональной направленности . Грамматический минимум по каждой теме . Характерные особенности фонетики немецкого языка		
		Выезд гостя			
			Читать выразительно текст на немецком языке, понимать его общее содержание, отвечать на вопросы по тексту Пользоваться словарём, находить нужное значение слова Умение вести беседу в профессиональной деятельности	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ,

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: - **контрольные работы**

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: дифференцированный зачет

Форма проведения: *выполнение практического задания*

Условия выполнения

Время выполнения задания: 90 минут

– Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

– Технические средства обучения: компьютер; персональный компьютер для обучающегося, программное обеспечение

–

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1.Е.Б. [Нарочная](#), Л.Е. [Москалец](#), Г.В. [Шевцова](#) Немецкий язык для дизайнеров (В1-В2). Учебное пособие для СПО, М. ;Юрайт , 2018 год

2.З.А. Маньяковская Немецкий язык в ситуациях повседневного делового общения/З.В. Маньяковская.- М.: НИЦ Инфра-М, 2018 год

3.Л.А. Халилова Englishforstudentsofeconomics: Немецкий язык для студентов-экономистов : учебник / Л.А. Халилова. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018 год

4.В.К. Мюллер Словарь русско-немецкий и немецко-русский, М.: Стандарт, 2018 год.

Дополнительные источники:

1. Русско-немецкий и немецко-русский словарь издательско-полиграфических терминов / составители Щеглова В.А., Юшкевич А.А. – М., МИПК им. И. Федорова, 2012-ISBN 978-5-901087-32-9, ББК 37.8я2+81.2, 723

2.Немецкий язык / Голубев А.П. –М.: ИЦ Академия, 2013. -ISBN978-5-7695-9875-3, ББК 81.2-9я723

3.Немецкий язык для дизайнеров / Касаткина Т.Ю. – Ижевск, 2013.

ББК 81.432.1-923

4.Деловой немецкий язык для полиграфистов / Куликова Е.В., Султанова М.Ю. – М.: Московский политех, 2016.- ISBN978-5-8122-1327-5,ББК 37.8я2+81.2Англ-9я723

Интернет-источники

1. <http://www.statgrad.org/>

2. <http://olimpiada.ru>
3. <http://www.turgor.ru>
4. <http://videouroki.net/>
5. <http://school-collection.edu.ru>
6. <http://www.encyclopedia.ru>

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации :

- подготовка по вопросам, выносимым на зачет (общее количество -) и тестирование по темам дисциплины
- отчеты по самостоятельной работе
- Журнал учебной группы
- Протокол экзамена

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Критерии оценки выполнения работ (лист оценивания см. Приложение)

1. «5» - 90 баллов;
2. «4» - 80 баллов;
3. «3» - 70 баллов;
4. «2» - менее 70.

Для допуска к промежуточной аттестаций необходимо:

- Иметь положительно оцененные текущие работы;
- иметь положительно оцененные контрольные работы.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие и профессиональные компетенции	Умения и знания	Проявления	Балл
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	У 1.1 занимать активную позицию в ходе решения профессиональных задач	Активное занимается на уроках	0-2
		Ведет самостоятельную работу	0-2
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	У 2.1.определять этапы решения задачи;	Соблюдает порядок выполнения задания	0-2
	З 2.1 алгоритмы выполнения работ		
	З 2.2 методы работы	Использует необходимые формулы, графики, схемы и пр.	0-2
	У 2.2 определить необходимые ресурсы;		
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	З 2.3 порядок оценки результатов решения задач	Выбирает необходимый набор заданий в соответствие с уровнем освоения	0-2
	У 3.1 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части	Способен решать практико – ориентированные задачи	0-2
	У 3.2 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Выделяет необходимые источник и ресурсы для решения практико – ориентированных задач	0-2
		Активно занимался при обучении с использованием ДОТ	0-2
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	У4.1 определять необходимые источники информации;	Использует конспекты, учебники, справочники	0-2
	У 4.2 выделять наиболее значимое в перечне информации;		
	У 4.3 оформлять результаты поиска	Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр.	0-2
	З 4.1 номенклатура информационных источников		
	З 4.2 формат оформления результатов поиска информации	Оформляет информацию в соответствие с поставленным условием и форматом	0-2
	ОК 5. Использовать информационно-	У 5.1 применять средства информационных технологий	Использует сервисы сети Интернет для организации

коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	для решения профессиональных задач	дистанционной работы	
	З 5.1. современные средства и устройства информатизации		
	У 5.2 использовать современное программное обеспечение	Освоил программное обеспечение для исследования работы электронных приборов и микропроцессорных систем	0-2
	З 5.2 порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Принимал участие в онлайн - уроках	0-2
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	У 6.1 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Активное взаимодействовал с преподавателем во время обучения	0-2
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	У 7.1 выполнять задания в установленный срок	Сданы все контрольные работы	0-2
		Зачтены все лабораторные и практические работы	0-2
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	У 8.1 применять современную научную профессиональную терминологию	Применяет в лексике технические термины и формулировки	0-2
	З 8.1 современная научная и профессиональная терминология;	Может организовать себя на самостоятельное решение задач	0-2
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	З 9.1. пути обеспечения ресурсосбережения	Использует в учебе технологии бережливого производства (ведет конспект в отдельной тетради, записи структурированы по разделам и темам, практические и лабораторные работы оформлены в соответствии с методическими указаниями	0-2
ПК	У 1 Читать выразительно текст	Умеет читать	0-2

ПК ПК ПК	на немецком языке, понимать его общее содержание, отвечать на вопросы по тексту	выразительно текст на немецком языке,	
			0-2
			0-2
			0-2
	У 2 Пользоваться словарём, находить нужное значение слова	Понимает его общее содержание, отвечать на вопросы по тексту, грамотно пользуется словарём	0-2
			0-2
			0-2
			0-2
	3 1 Лексический минимум (1200-1400 ЛЕ), необходимый для чтения и перевода со словарем иностранных текстов профессиональной направленности	Знает лексический минимум, необходимый для чтения и перевода со словарем иностранных текстов профессиональной направленности	0-2
			0-2
			0-2
			0-2
			0-2
			0-2
	3 2 . Грамматический минимум по каждой теме . Характерные особенности фонетики немецкого языка	Правильно использует грамматику при ответе на вопросы к тексту	0-2
		Правильно произносит слова	0-2
			0-2
			0-2
			0-2
			0-2
ИТОГО			0-76

0: критерий не проявился;

1: критерий проявился не в полной мере;

2: критерий проявился .

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Перечень заданий для (контрольная точка №1)

1. Прочитайте короткий диалог между мужчиной и женщиной: Германом Мюллером (М) и Хеленой Фишер (Ф). Найдите соответствия между немецкими фразами и их переводом. Выучите диалог и попытайтесь повторить его самостоятельно или с кем-нибудь в паре. Следите за произношением формул приветствия и прощания.

Немецкий текст

М: Guten Tag! Ich bin Hermann Müller, Ihr neuer Nachbar.
Ф: Guten Tag. Ich heiße Helena. Helena Fischer. Freut mich, Sie kennen zu lernen.
М: Danke. Ich hoffe, wir werden Freunde.
Ф: Ja, ich auch. Kommen Sie aus Österreich?
М: Nein. Ich komme aus München.
Ф: Klar. Ich soll jetzt gehen. Wollen wir uns heute treffen? Um sechs?
М: Ja, gut. Um sechs.
Ф: Schön. Bis bald!
М: Tschüss!

Русский перевод

М: Добрый день! Я Герман Мюллер, ваш новый сосед.
Ф: Здравствуйте. Меня зовут Хелена. Хелена Фишер. Приятно с вами познакомиться.
М: Спасибо. Надеюсь, мы станем друзьями.
Ф: Да, я тоже. Вы из Австрии?
М: Нет, я приехал из Мюнхена.
Ф: Ясно. Мне сейчас нужно идти. Давайте встретимся сегодня. В шесть.
М: Да, хорошо. В шесть.
Ф: Прекрасно. До скорого!
М: Пока!

2. Опираясь на текст выше, напишите в тетради краткий диалог, употребляя неформальные формы приветствия и прощания. Используйте в тексте готовые выражения, приведённые ниже. Запомните их. Правильность выполнения задания проверяет преподаватель.

Немецкие выражения

- Wie geht es dir? (ви гэет эс дйза?)
- Es geht mir gut (эс гэет мйза гут)
- Ich freue mich, dich wieder zu sehen! (ихь фройэ михь дихь вйдза цу зэен)
- Grüße an Lisa! (грюэс ан лиза)
- Mit Vergnügen! (мит фэагнйогн)
- Viel Glück! (филь глюк)

Русские соответствия

- Как у тебя дела?
- У меня всё хорошо
- Рад(а) снова тебя видеть!
- Привет Лизе!
- С удовольствием!
- Удачи!

3. Установите соответствия между высказываниями на аудиозаписи и их переводом. Правильность выполнения задания проверьте самостоятельно, используя [ключ к вопросам и заданиям](#).

Список аудиозаписей

- [1](#)
- [2](#)
- [3](#)
- [4](#)
- [5](#)
- [6](#)
- [7](#)

Русские слова и выражения

- хорошо
- шесть
- Как у тебя дела?
- идти
- да
- сегодня
- теперь

- [8](#)
- [9](#)
- [10](#)
- [11](#)
- [12](#)
- [13](#)
- [14](#)

- новый
- Мюнхен
- прекрасно
- ясно
- тоже
- спасибо
- Австрия

(контрольная точка №2)

Прочитайте текст и переведите его на русский язык

Im deutschen Hotel.

Wenn Sie eine Reise nach Deutschland geplant haben, kümmern Sie sich im voraus nicht nur um Fahrkarte, Einweisung und Visa, sondern auch um eine Nummer im Hotel.

Heute gibt es gute Möglichkeit, ein passendes Hotel leicht und einfach online zu reservieren. Schneller verstehen Informationen über Hotels Ihnen helfen Topics in Deutsch.

Im deutschen Hotel warten auf Sie schön ausgestaltete Gästezimmer. Dort gibt es alles Notwendige für richtige Erholung: Bad mit warmem Wasser, Bar mit entzückenden Kühlgetränken, Fernseher, Kühlschrank, Bügeleisen und sogar drahtlos Internet-Zugang.

Hier arbeitet nur ein freundliches, hochausgebildetes Personal, das allseitige Hilfe für die leistet. Ganz kostenlos können Sie Schuhputzservice, Textilreinigung oder Bürodienst benutzen oder Hilfe bei der Tourenplanung bekommen.

Nette Atmosphäre, luxuriöse Zimmer und kostenlose Frühstücke jährlich ziehen im deutschen Hotel Reisende aus aller Welt an, obwohl Preisen sehr hoch sind.

Viele Restaurants und Bars schlagen von morgens bis nachts eine große Auswahl an verschiedenen Getränke und internationalen Gerichte vor. Sehr populär sind Tee-zeit und Lunch in Lobby-bar.

In Freizeit nutzen Hotelgäste Sauna, Bowlingbahn, Fitnessstudio, Tennis- und Spielplatz. Besonders aktuell ist heute Fahrradverleih.

Fast alle deutschen Hotels verfügen heute über Innenhof, Parkgarage, Garten, Dachterrasse, Gepäckaufbewahrung, große Konferenzräume.

Viele Hotels bieten Transferservice vom Flughafen oder Bahnhof. Es muss im voraus mit Hotel direkt abgefragt werden. Um Ihr Gespräch erfolgreich war, benutzen sie einen Gesprächsbuch oder Topics in Deutsch.

контрольная точка №3

Выучи и расскажи диалог

Диалог в гостинице (Отеле)

Angestellte: Guten Tag! Kann ich Ihnen helfen? - Добрый день. Могу ли я Вам помочь?

Gast: Guten Tag. Ich habe ein Zimmer in Ihrem Hotel gebucht. - Добрый день. Я заказал номер в Вашем отеле.

Angestellte: Gut! Dann könnten Sie mir bitte Ihren Namen sagen? - Хорошо. Тогда Вы можете мне назвать свое имя?

Gast: Kristian Schwarz. - Кристиан Шварц.

Angestellte: - Ja, stimmt. Füllen Sie bitte ein Anmeldeformular aus. - Да, верно. Пожалуйста, заполните регистрационную анкету.

Gast: -Hier, bitte. Ich habe es schon ausgefüllt. - Вот, пожалуйста, я ее уже заполнил.

Angestellte: Ja, klar. Hier ist Ihr Schlüssel. Folgen Sie mir bitte, Ich werde Ihnen Ihr Zimmer zeigen. - Да, верно. Вот Ваш ключ. Пожалуйста, следуйте за мной, я покажу вам Вашу комнату.

Gast: Vielen Dank! - Большое спасибо.

Angestellte: Sie haben Luxus-Apartamente gebucht. So Sie sind im zehnten Stock. - Вы забронировали апартаменты класса люкс. Таким образом, Вы находитесь на десятом этаже.

Gast: Sagen Sie mir bitte, was habe ich in meinen Apartamenten? - Скажите мне, пожалуйста, что находится в моих апартаментах?

Angestellte: Ja, schön. Hier gibt es drei Zimmer: Schlafzimmer, Wohnzimmer, Esszimmer. Badezimmer ist von Toilette getrennt. Es gibt auch einen Balkon mit schöner Ansicht aufs Meer. - Да, конечно. Там есть три комнаты: спальня, гостиная, столовая. Ванная комната отделена от туалета. Есть также балкон с прекрасным видом на море.

Gast: Kann ich aus dem Zimmer anrufen? - Могу ли я позвонить из комнаты?

Angestellte: Natürlich, es gibt ein Telefon und Wi-Fi. - Конечно, есть телефон и Wi-Fi.

Gast: Vielen Dank für Ihre Hilfe! - Огромное спасибо за Вашу помощь!

Angestellte: Ich wünsche Ihnen eine angenehme Freizeit. - Я надеюсь, вам понравится отдых.

контрольная точка №4

Выучи и расскажи диалог

Rezeptionist. Womit kann ich Ihnen behilflich sein?

Igor Smirnow. Ich möchte auschecken.

Rezeptionist. Ihr Name, Herr?

Igor Smirnow. Igor Smirnow.

Rezeptionist. Was ist deine Zimmernummer?

Igor Smirnow. Raum 101.

Rezeptionist. Wie war dein Aufenthalt?

Igor Smirnow. Ach, es war sehr schön. Wir haben unseren Aufenthalt sehr genossen.

Rezeptionist. War alles in Ordnung?

Igor Smirnow. Ja, es war toll.

Rezeptionist. Hier ist Ihre Rechnung.

Igor Smirnow. Wofür sind die 20 Dollar?

Rezeptionist. Das ist für die Telefonate.

Igor Smirnow. Oh ja, das habe ich vergessen...

Rezeptionist. Könnten Sie hier unterschreiben?

Igor Smirnow. Sicher.

Rezeptionist. Wie möchten Sie bezahlen?

Igor Smirnow. Bar.

Rezeptionist. OK. Hier sind Ihre Quittung und Ihr Wechselgeld, Sir.

Igor Smirnow. Unser Flug ist nachts. Können wir unsere Taschen hier lassen?

Rezeptionist. Bestimmt. Wir legen sie in den Lagerraum.

Igor Smirnow. Vielen Dank.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Прочитайте текст, переведите на русский язык

Warum habe ich diesen Beruf gewählt? Ich erfuhr von einem so wunderbaren Beruf-
Hotelverwalter - von meinem Freund. Dieser Beruf hat mir gefallen und Interessen.

Warum denken Sie, erstellen viele Administratoren den Namen des Hotels, in dem
sie arbeiten? Wir alle kennen diesen Satz:»Der Verwalter — das Gesicht des Hotels".

Der Ruf des Hotels hängt von ihm ab. Ein guter Administrator ist in der Lage,
rechtzeitig zu dienen, organisieren die Zeit des ganzen Hotels, finden Sie eine
Annäherung an den Gast. Was muss ein Mensch lernen, um ein Hoteladministrator zu
sein? Es ist notwendig, 2-3 Sprachen zu beherrschen, besonders die relevanteste –

Englisch. Warum? Als ich dieses Thema entwickelte, erinnerte ich mich an den
Aphorismus von Johan Goethe: « Wer keine Fremdsprachen kennt, weiß nichts über
seine Muttersprache». Neben Englisch und anderen Sprachen müssen Sie auch die
russische Sprache kennen. Je kompetenter Sie mit dem Gast kommunizieren, desto
angenehmer ist es für ihn, Ihre Rede zu hören. Jetzt zurück zu den Fremdsprachen.

"Je mehr du Sprachen kennst, desto mehr Horizonte und Freunde auf der ganzen
Welt.» Wenn den Gästen die Arbeit des Verwalters während ihrer Ankunft im Hotel
gefallen hat, so können sie dieses Hotel ihren Bekannten und den Freunden
empfehlen.

2. Напишите, как вы понимаете фразу Der Verwalter — das Gesicht des Hotels".

Ключ для ответов теста не предусмотрен

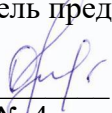


Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО
БИЗНЕСА
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Камышлов
2022

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии



Нужина О.Д.
Протокол № 4
от «14» февраля 2022 г.

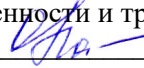
Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы,
и в соответствии с требованиями ФГОС СПО
по специальности 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ
ДЕЛО

Разработчик: *Нужина О.Д., преподаватель/мастер производственного обучения, ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности и транспорта»*

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины *ОП.02
Основы маркетинга гостиничных услуг* пройдена.

Эксперт:

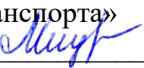
Зам. директора по УМР
ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»



Потанова О.А.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

И.о директора ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»



С.П. Мицура
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	8
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	11
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	14
5.	Приложения	20

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины ОП 07 «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	Методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	Методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана. Структура плана для решения задач

	решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий	Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

<i>Результаты обучения</i>		<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
ПК 1.1.	<u>Перечень знаний и умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</u> 31. Методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Использует методы планирования труда работников службы приема и размещения; применяет принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении и защите практических работ тестирования, контрольных работ и других видов контроля
	У1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.	Определяет потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	
ПК 2.1.	32. Методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Использует методы планирования труда работников службы питания; применяет принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы.	
ПК 3.1.	У2. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. 33. Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием;	Определяет потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. Использует методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; применяет принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы.	

ПК 4.1.	принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. У3. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. 34. Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. У4. Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи.	Определяет потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ресурсов и персонале. Сопоставляет структуру и место работников службы бронирования; применяет принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы; использует современные тенденции развития гостиничного рынка. Определяет потребности службы бронирования в ресурсах и персонале; осуществляет планирование и прогнозирование продаж.	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознает задачу или проблему в профессиональном контексте; определяет этапы решения задачи; выявляет информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;	Лист оценки сформированности компетенций	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траекторию профессионального развития и самообразования	Лист оценки сформированности компетенций	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывает работу коллектива и команды; взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Лист оценки сформированности компетенций	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	Лист оценки сформированности компетенций	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Понимает тексты на базовые профессиональные темы; участвует в диалогах на знакомые общие и	Лист оценки сформированности компетенций	

	профессиональные темы; строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывает и объясняет свои действия (текущие и планируемые);	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Презентует идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформляет бизнес-план; определяет источники финансирования	Лист оценки сформированности компетенций
ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.		развитие интеллектуальных способностей студенческое самоуправление волонтерское движение
ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.		профилактика формирование здорового образа жизни
ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».		развитие интеллектуальных способностей студенческое самоуправление волонтерское движение
ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.		развитие интеллектуальных способностей студенческое самоуправление волонтерское движение
ЛР 13 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.		демонстрация навыков межличностного делового общения, конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде
ЛР 14 Приобретение обучающимся навыка оценки информации в цифровой среде, ее достоверность, способности строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных.		проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа

	информации, умения ориентироваться в информационном пространстве

.

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
31. Методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. У1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. 32. Методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. У2. Планировать потребности в материальных ресурсах и	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. Содержание предпринимательской деятельности	Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые. Цели и задачи предпринимательства. Принципы, признаки, функции предпринимательства. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
			Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство. Предпринимательская деятельность малых предприятий. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды.		
			Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда.		
			Объекты и субъекты предпринимательской деятельности. Портрет современного предпринимателя. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя.		
		Самостоятельная работа	Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара. Понятие уникального торгового предложения уникального торгового предложения. Закономерности создания новых товаров.		
			«Выполнение проектной работы «100 идей, которые потрясли мир. Товары с коротким жизненным циклом. Товары, которые никогда не уйдут с рынка. Товары, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее»».		
			Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей. Методы выработки предпринимательских идей.		
			Процесс генерации предпринимательской идеи. Общая схема предпринимательских действий. Основные типы ключевых факторов успеха.		
	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. Предпринимательская идея и её выбор		На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ,

персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. 33. Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. У3. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. 34. Структура и место службы бронирования и продаж в			Основные стадии жизненного цикла товара: генерирование деловой идеи, экспертная оценка идей, сбор и анализ рыночной информации, экспертная оценка информации, полученной в процессе осмысления идеи, принятие предпринимательского решения. разработка товарной модификации, ввод товара.		Оценка за выполнение лабораторных работ
			Самостоятельная работа		
			«Изучение новых конкурентных бизнес-идей новых форматов предприятий индустрии гостеприимства в России и за рубежом»		
			«Выработка предпринимательской идеи. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист. Товарные характеристики. Позиционирование товара»		
	Текущая аттестация (КР№3)	Раздел 3. Состояние собственного дела	Новые бизнес-модели. Стратегия достижения успеха. Создание собственного дела. Общие условия и принципы. Правила start-up.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование за выполнение практических работ,
			Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.		
			Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование. Бизнес-ангелы		
		Тематика практических занятий	Расчёт размеров выплат по процентным ставкам кредитования, лизинговым операциям, договорам франчайзинга		
		Самостоятельная работа	«Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».		

системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. У4. Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи.	Текущая аттестация (КР№4)	Раздел 4. Технология бизнес-планирования	Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Функции бизнес-планов. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов. Виды бизнес-планов. Структура бизнес-плана. Краткое содержание разделов бизнес-плана. Методики разработки бизнес-плана.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
			Разработка концепции бизнес-плана. Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение. Основные направления и характеристики планируемой деятельности. Характеристика предприятия, планирующего производство (продажу) продукции (услуг). Определение миссии (философии) предприятия. Цели бизнеса. Функции целей бизнеса. Определение целей разработки бизнес-плана.		
			План маркетинга		
			План производства. Эксплуатационная программа гостиничного предприятия		
			Финансовый план. Потребность в капитале и источниках финансирования (план возврата кредита). Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение.		
		Тематика практических занятий	«Разработка маркетингового плана»		
			«Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Расчёт потребности проектируемого предприятия в трудовых и материальных ресурсах»		
			«Разработка финансового плана»		
			«Подготовка инвестиционного предложения»		

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: контрольные работы в форме тестирования, практических работ и контрольных вопросов. (Приложение 2).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: дифференцированный зачет (Приложение 3)

Форма проведения: *тестирование*

Условия выполнения

Время выполнения задания: *45 минут*

– Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

– Технические средства обучения: компьютер; персональный компьютер для обучающегося, программное обеспечение.

Информационные источники: Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

– **Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:**

– подготовка по вопросам, выносимым на зачет (общее количество - 20) и тестирование по темам дисциплины

– отчеты по практическим работам

– отчеты по самостоятельной работе

– Журнал учебной группы

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию

1. Понятия и сущность предпринимательства.
2. Типы и виды предпринимательства.
3. Сущность предпринимательской среды.
4. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности.
5. Товар как объект предпринимательской деятельности.
6. Предпринимательская идея и её выбор.
7. Процесс генерации предпринимательской идеи.
8. Основные стадии жизненного цикла товара.
9. Новые бизнес-модели.
10. Основные этапы создания предпринимательской единицы.
11. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы.
12. Назначение, цели и задачи бизнес-планирования.
13. Разработка концепции бизнес-плана.

Для допуска к промежуточным аттестациям необходимо:

- иметь зачетные практические работы;

- иметь зачетные лабораторные работы;
- иметь положительно оцененные контрольные работы.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие и профессиональные компетенции	Умения и знания	Проявления	Балл
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	У 1.1 занимать активную позицию в ходе решения профессиональных задач	Активное занимается на уроках	0-2
		Ведет самостоятельную работу	0-2
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	У 3.1 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части	Способен решать практико – ориентированные задачи	0-2
	У 3.2 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Выделяет необходимые источник и ресурсы для решения практико – ориентированных задач	0-2
		Активно занимался при обучении с использованием ДОТ	0-2
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	У4.1 определять необходимые источники информации;	Использует конспекты, учебники, справочники	0-2
	У 4.2 выделять наиболее значимое в перечне информации;		
	У 4.3 оформлять результаты поиска	Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр.	0-2
	З 4.1 номенклатура информационных источников		
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	У 5.1 применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Использует сервисы сети Интернет для организации дистанционной работы	0-2
	З 5.1. современные средства и устройства информатизации		
	У 5.2 использовать современное программное обеспечение	Освоил программное обеспечение для исследования работы электронных приборов и микропроцессорных систем	0-2
	З 5.2 порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	З10.1 правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.	Использует в учебе предложения на профессиональные темы	0-2
	У10.1 понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы, понимать тексты на базовые профессиональные темы	Понимает и использует в своем лексиконе базовые профессиональные темы	0-2
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в	З11.1. правила разработки бизнес-планов	Знает и использует правила разработки бизнес-плана	0-2
	У11.1 выявлять достоинства и недостатки коммерческой цели;	Выявляет достоинства и недостатки бизнес-плана	0-2

профессиональной сфере.	У11.2 презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;	Презентует идеи открытия собственного бизнеса	0-2
	У11.3 оформлять бизнес-план.	Оформляет бизнес-план	0-2
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	31. Методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. У1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.	Использует методы планирования труда работников службы приема и размещения	0-2
		Знает структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием	0-2
		Использует принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	0-2
		Определяет потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	0-2
		Планирует материальные потребности в ресурсах и персонале службы приема и размещения	0-2
		Определяет численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	0-2
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	32. Методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. У2. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.	Использует методы планирования труда работников службы питания	0-2
		Знает структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием	0-2
		Использует принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы	0-2
		Определяет потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	0-2
		Планирует материальные потребности в ресурсах и персонале службы питания	0-2
		Определяет численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	0-2
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного	У3. Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы	Использует методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	0-2

фонда в материальных ресурсах и персонале	обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. 34. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.	Знает структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием	0-2
		Использует принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы	0-2
		Определяет потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	0-2
		Планирует материальные потребности в ресурсах и персонале службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	0-2
		Определяет численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	0-2
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	34. Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. У4. Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи.	Знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием	0-2
		Знает рынок гостиничных услуг, современные тенденции развития гостиничного рынка, виды каналов сбыта гостиничного продукта.	0-2
		Планирует материальные потребности в ресурсах и персонале службы бронирования и продаж	0-2
		Планирует и прогнозирует продажи.	0-2
		ИТОГО	0-78

- 0: критерий не проявился;
1: критерий проявился не в полной мере;
2: критерий проявился .

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Контрольная работа № 1

Задание: перейдите по ссылке <https://lifehacker.ru/16-mental-models/> ознакомьтесь со стратегиями достижения успеха в бизнесе, кратко опишите каждую. Выполните практическое задание.

Практическая работа

Задание. Обоснуйте собственный выбор одной из представленных ниже бизнес-идей.

Критерии оценивания:

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
Отлично	Представленное обоснование аргументировано не менее чем пятью аргументами. При разработке аргументов использовался дополнительный материал.
Хорошо	Представленное обоснование аргументировано не менее чем тремя – четырьмя аргументами. При разработке аргументов использовался дополнительный материал.
Удовлетворительно	Представленное обоснование аргументировано только одним аргументом.
Неудовлетворительно	Выбор сделан не был, аргументы не представлены.

Контрольная работа №2

1. Рынок товаров потребительского назначения состоит из:
 - а. Компаний, приобретающих товары для их дальнейшей реализации
 - б. Фирм-производителей товаров потребительского назначения
 - в. Покупателей, приобретающих товары для личного пользования
2. Ремаркетинг связан с:
 - а. Снижающимся спросом
 - б. Возрастающим спросом
 - в. Чрезмерным спросом
3. Основоположник маркетинга:
 - а. Альфред Ньюман
 - б. Клейтон Кристенсен
 - в. Филип Котлер
4. К каналам личной коммуникации можно отнести:
 - а. общение одного лица с аудиторией
 - б. прямую почтовую рекламу
 - в. рекламу по телевидению
 - г. печатную рекламу
5. Прямой маркетинг - это:
 - а. устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем
 - б. устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей
 - в. продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения
 - г. благожелательное представление товара в СМИ
6. Затраты фирмы на рекламу составляют:
 - а. 1 % от суммы продаж
 - б. 2-10 % от суммы продаж

в. 20 % от суммы продаж

г. зависит от вида хозяйственной деятельности фирмы

7. Согласно теории мотивации Маслоу в первую очередь индивид желает удовлетворить:

а. потребность в любви

б. потребность в безопасности

в. физиологические потребности

г. потребность в саморазвитии

8. Что является главным в определении маркетинг:

а. сбыт товара

б. снижение издержек производства

в. удовлетворение потребностей потребителей

г. установление цены товара

9. Главное отличие пропаганды от рекламы в:

а. ее платности

б. ее личном характере

в. ее общественном характере

г. она не оплачивается

10. Комплекс маркетинговых коммуникаций состоит из:

а. пяти элементов

б. шести элементов

в. девяти элементов

г. трех элементов

11. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи:

а. географическому

б. демографическому

в. поведенческому

г. психографическому

12. Обязательным элементом процесса коммуникации должен быть:

а. реклама

б. стимулирование сбыта

в. обратная связь

г. все перечисленные

13. Конкурсы, премии и льготы являются специфическими приемами:

а. прямого маркетинга

б. пропаганды

в. рекламы

г. стимулирования сбыта

14. Определите, в какое из направлений маркетинговых исследований входит установление емкости рынка:

а. изучение товара

б. изучение рынка

в. изучение покупателей

г. изучение конкурентов

15. Технология публичных релейшнз включает:

а. анализ, исследования и постановку задач

б. разработку программы и сметы

в. осуществление программы оценку результатов и доработку программы

г. все вышеперечисленное

16. В чем основное отличие рынка товаров промышленного назначения от рынков товаров широкого потребления?

- а. на нем меньше покупателей и они крупнее и профессиональнее
- б. спрос на товары зависит от спроса на товары широкого потребления
- в. спрос на товары резко меняется

17. К какому виду маркетинговых исследований рынка относится изучение справочников и статистической литературы:

- + а. кабинетное исследование
- б. панельное исследование
- в. полевое исследование

18. К преимуществам специализированного рекламного агентства можно отнести:

- а. значительный практический опыт агентства
- б. сотрудники заинтересованы в успех мероприятий
- в. экономию средств
- г. все вышеперечисленное

19. Паблик рилейшнз это:

- а. специализированные выставки
- б. персональные продажи
- в. связи с общественностью
- г. пропаганда

20. Вы купили машину. К какому виду товара она относится:

- а. товар личного потребления
- б. товар массового спроса
- в. товар предварительного выбора
- г. товар особого спроса

21. Обратная связь это:

- а. часть откликов покупателей о товаре, которую они доводят до сведения производителя
- б. набор откликов покупателя, возникших в результате контакта с другими покупателями
- в. процесс, в ходе которого получатель придает значение символам, переданным отправителем
- г. информация, которую отправитель передает получателю

22. К стимулированию сбыта можно отнести:

- а. конкурсы с подарками
- б. беспроигрышные лотереи
- в. зачетные купоны, скидки
- г. все вышеперечисленное

23. Метод сбора первичной информации это:

- а. эксперимент
- б. работа с научной литературой
- в. работа со статистическими данными
- г. работа с документацией предприятия

24. Участие в международных выставках позволяет:

- а. снизить издержки производства
- б. привлечь внимание широкой общественности к достижениям фирмы - создать свой имидж, заключать контракты
- в. стимулировать деловых партнеров
- г. определить эффективность рекламы

25. Атрибутом позиционирования является:

- а. количество сотрудников на предприятия
- б. цена

в. мощность предприятия

г. широта ассортимента выпускаемой продукции

26. К услугам более применимы следующие средства стимулирования:

а. реклама

б. пропаганда

в. стимулирование сбыта

г. личная продажа

27. В случае, если потребители знают только название товара, они находятся в состоянии:

а. неосведомленности

б. осведомленности

в. благорасположения

г. знания

28. Позиционирование рынка это -

а. определение места для своего товара в ряду аналогов

б. сегментирование рынка

в. широкомасштабная рекламная кампания

29. На этапе роста затраты на маркетинг:

а. относительно высокие

б. сокращаются

в. высокие

г. низкие

30. Назовите правильную последовательность жизненного цикла товара:

а. рост, зрелость, выведение, спад

б. внедрение, зрелость, рост, спад

в. внедрение, рост, зрелость, спад

Ключ к контрольной работе № 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
в	а	в	а	в	г	в	в	г	а
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
б	в	а	б	а	в	а	в	в	а
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
б	б	г	б	а	а	а	а	б	б

Контрольная работа № 3

Организация предпринимательства не зависит от организационной формы, представляет собой ряд этапов в соответствии с ответами на следующие вопросы:

1) каким бизнесом хочет заняться предприниматель и какова основная идея бизнеса?

Пример: Бизнес-идея ИКЕА заключается в том, чтобы изменить к лучшему повседневную жизнь многих людей путем предложения широкого ассортимента удобных и функциональных товаров для обустройства дома по таким низким ценам, чтобы как можно больше людей могли их купить.

2) на какую прибыль рассчитывает предприниматель?

3) кто будет покупателем (потребителем) того, что хочет реализовывать предприниматель на рынке?

4) каковы будут расходы для организации бизнеса?

5) достаточно ли будет прибыль в результате реализации данной коммерческой идеи?

6) какие риски ожидают предпринимателя и насколько они преодолеваемы?

Задание: охарактеризовать каждый этап организации предпринимательской деятельности.

Контрольная работа № 4

Задание: ответить на контрольные вопросы.

1. Перечислите требования к оформлению титульного листа бизнес-плана.
2. Перечислите основные вопросы, раскрываемые в резюме бизнес-плана.
3. Перечислите вопросы, раскрываемые в разделе «Характеристика продукции».
4. В каком случае в бизнес-плане находится раздел «Характеристика действующего предприятия»? Какие элементы анализа он включает?
5. Каким образом определяется потребитель продукции/услуги?
6. По каким параметрам проводится сравнение создаваемой фирмы с конкурентами?
7. Перечислите вопросы, которые должны быть раскрыты в плане маркетинга.
8. Охарактеризуйте основные элементы производственного плана.
9. Какие вопросы должны быть раскрыты в организационном плане?
10. С чем заключается смысл и методика проведения SWOT-анализа?
11. Перечислите цепочку расчетов, входящих в финансовый план.
12. Каким образом и с какой целью определяется точка безубыточности?
13. Объясните назначение и назовите основные элементы баланса денежных потоков.
14. Дайте определение термина «риск» и назовите основные типы рисков деятельности предприятия.
15. Перечислите действия алгоритма экспертной работы с рисками бизнес-плана.
16. В чем состоит назначение приложений к бизнес-плану? Что входит в их состав?

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тест

1. Новый тип хозяйствования, основанный на умении находить профессиональные решения в условиях значительной неопределенности, рисковать в ходе поиска новых идей и способов их реализации в практической деятельности – это ...
 - А) Предпринимательская деятельность;
 - Б) Предпринимательство;
 - В) Юридическое лицо;
 - Г) Коммерческая деятельность.
2. Французский экономист, которым был введен термин «предприниматель» ...
 - А) Ришар Кантильон;
 - Б) Френсис Уокер;
 - В) Йозеф Шумпетер;
 - Г) Филипп Котлер.
3. Что из перечисленного не является важнейшей чертой предпринимательства?
 - А) Самостоятельность и независимость хозяйствующих субъектов;
 - Б) Экономическая заинтересованность;
 - В) Хозяйственный риск и ответственность;
 - Г) Способность придумывать или находить новые идеи.
4. В какой день принято чествовать предпринимателей?
 - А) 12 июня;
 - Б) Последнее воскресенье июля;
 - В) 26 мая;
 - Г) Первое воскресенье августа.
5. Династия – выходцы из приморских крестьян; основал династию Аникий, который в 1515 г. завел в Сольвычегодске солеваренный промысел. Представитель этой же династии Григорий получил от царя жалованные грамоты на освоение земель на реках Кама и Чусовая, а в 1572 г. – привилегию добывать не только железную руду, но и цветные металлы. В 1581 г. представители данной династии снарядили на освоение Сибири отряд казаков под командованием атамана Ермака, который разбил хана Кучума и занял столицу Сибирского ханства Искер. Также выполняли поручения царя Ивана IV по закупке и доставке продовольствия и являлись его «банкирами».
 - А) Строгановы;
 - Б) Демидовы;
 - В) Морозовы;
 - Г) Елисеевы.
6. Технология по генерированию бизнес-идей, заключающаяся в поиске идей для конструирования объектов за счет новых комбинаций их свойств – это ...
 - А) Кроссенс;
 - Б) Морфологический ящик;
 - В) Мозговой штурм;
 - Г) ТРИЗ.
7. Технология по генерированию бизнес-идей, мотивирующая к творческой работе и раскрепощающая фантазию, проводится в форме игровых технологий – это ...
 - А) Кроссенс;
 - Б) Морфологический ящик;
 - В) Мозговой штурм;
 - Г) ТРИЗ.
8. Неструктурированный процесс генерирования всевозможных бизнес - идей, спонтанно предлагаемых участниками – это ...
 - А) Кроссенс;
 - Б) Морфологический ящик;
 - В) Мозговой штурм;
 - Г) ТРИЗ.
9. Ведущий вид предпринимательства, осуществляющий производство продукции, товаров, работ, оказываются услуги, создаются определенные духовные ценности – это ...
 - А) Коммерческое;
 - Б) Финансовое;

- В) Консультационное; Г) Производственное.
10. Полем деятельности этого вида предпринимательства являются: товарные биржи и торговые организации, т. е. торгово-закупочная и торгово-посредническая деятельность
- А) Коммерческое; Б) Финансовое;
В) Консультационное; Г) Производственное.
11. Основным полем деятельности данного вида предпринимательства являются коммерческие банки и фондовые биржи
- А) Коммерческое; Б) Финансовое;
В) Консультационное; Г) Производственное.
12. Самостоятельный вид предпринимательства, осуществляющий вложение средств в интеллектуальный капитал в форме консультационных услуг считается не менее эффективным, нежели вложения в новое оборудование или в передовую технологию.
- А) Коммерческое; Б) Финансовое;
В) Консультационное; Г) Производственное.
13. Аналитический документ для планирования предпринимательской деятельности, в котором описываются все основные аспекты будущей деятельности предприятия, анализируются проблемы, с которыми оно может столкнуться, а также определяются способы решения этих проблем – это ...
- А) Стартап; Б) Бизнес-план;
В) Бизнес-идея; Г) Производственный план.
14. Выберите несуществующий вид бизнес-плана.
- А) Внутренний; Б) Инновационный;
В) Финансового оздоровления; Г) Инвестиционный.
15. Важнейший раздел бизнес-плана, в процессе написания которого необходимо ответить на три основных вопроса: «Кто принесет вам деньги»? «Сколько денег возможно получить»? «Почему деньги достанутся именно вам»?
- А) Финансовый план; Б) План маркетинга;
В) План менеджмента; Г) Анализ рынка сбыта.
16. Раздел бизнес-плана, в котором необходимо ответить на вопросы: «Кто будет воплощать бизнес-план в жизнь?» и «Почему они будут работать на вас с такой же отдачей, как на себя самого?».
- А) Финансовый план; Б) План маркетинга;
В) План менеджмента; Г) Анализ рынка сбыта.
17. Этот раздел бизнес-плана призван обобщить материалы предыдущих частей и представить их в стоимостном выражении; смысл раздела – спрогнозировать потоки входящих и исходящих денежных средств; данный план видоизменяется в зависимости от выбранного продукта и вида деятельности, поэтому в теории можно рассмотреть только общую логику его создания.
- А) Финансовый план; Б) План маркетинга;
В) План менеджмента; Г) Анализ рынка сбыта.
18. Смысл данного раздела бизнес-плана – дать ответ на два вопроса: «Откуда покупатели узнают о вас и вашей продукции?» и «Каким образом они смогут приобрести вашу продукцию».
- А) Финансовый план; Б) План маркетинга;
В) План менеджмента; Г) Анализ рынка сбыта.
19. Затраты предприятия на производство и реализацию продукции, выраженные в денежной форме – это ...
- А) Цена; Б) Издержки;
В) Себестоимость; Г) Инвестиции.
20. Количество денег, в обмен на которые продавец готов передать (продать) единицу

товара – это ...

А) Цена;

В) Себестоимость;

Б) Издержки;

Г) Инвестиции.

Оценивание:

Рейтинг	Количество набранных баллов	Оценка
90-100 %	18-20	5
75-89 %	15-17	4
60-74 %	12-14	3
Менее 60 %	11 и менее	2

КЛЮЧ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Б	А	Г	В	А	Б	А	В	Г	А	Б	В	Б	Б	Г	В	А	Б	В	А

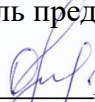


Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.08 «Безопасность жизнедеятельности»
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»**

Камышлов
2022

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

 Нужина О.Д.

Протокол № 4
от «14» февраля 2022 г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы, и
в соответствии с требованиями ФГОС СПО
по специальности

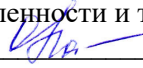
Разработчик: *Чеботарев В.А., преподаватель-организатор ОБЖ, ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности и транспорта»*

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины
ОП.10 Безопасность жизнедеятельности пройдена.

Эксперт:

Зам. директора по УМР

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

 Потанова О.А.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

И.о директора ГАПОУ СО

«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

 С.П.Мицура
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	5
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	6
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	9

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины *ОП.11 Безопасность жизнедеятельности* является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	– Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей; ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления	– Организовывать и проводить мероприятия по защите работников и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций. – Предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту. – Выполнять правила безопасности труда на рабочем месте. – Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения. – Применять первичные средства пожаротушения. – Ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности. – Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью. – Владеть способами бесконфликтного общения и само регуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы. – Оказывать первую помощь.	– Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при чрезвычайных техногенных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России. – Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации. – Основы законодательства о труде, организации охраны труда. – Условия труда, причины травматизма на рабочем месте. – Основы военной службы и обороны государства. – Задачи и основные мероприятия гражданской обороны. – Способы защиты населения от оружия массового поражения. – Меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах. – Организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке. – Основные виды

здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности; ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности; ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;		вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящие на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО. – Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы. Порядок и правила оказания первой помощи
ПК 1.1. Осуществлять работы по подготовке единиц оборудования к монтажу. ПК 1.2. Проводить монтаж промышленного оборудования в соответствии с технической документацией. ПК 1.3. Производить ввод в эксплуатацию и испытания промышленного оборудования в соответствии с технической документацией. ПК 2.1. Проводить регламентные работы по техническому обслуживанию промышленного оборудования в соответствии с документацией завода-изготовителя. ПК 2.2. Осуществлять диагностирование состояния промышленного оборудования и дефектацию его узлов и элементов. ПК 2.3. Проводить ремонтные работы по восстановлению работоспособности промышленного оборудования. ПК 2.4. Выполнять наладочные и регулировочные работы в соответствии с производственным заданием. ПК 3.1. Определять оптимальные методы восстановления работоспособности промышленного оборудования. ПК 3.2. Разрабатывать технологическую документацию для проведения работ по монтажу, ремонту и		

технической эксплуатации промышленного оборудования в соответствии требованиями технических регламентов. ПК 3.3. Определять потребность в материально-техническом обеспечении ремонтных, монтажных и наладочных работ промышленного оборудования. ПК 3.4. Организовывать выполнение производственных заданий подчиненным персоналом с соблюдением норм охраны труда и бережливого производства.		

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

<i>Результаты обучения</i>		<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2 ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4.	<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> – 31. принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе, в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;	- знает о распространенных опасных и чрезвычайных ситуациях природного, техногенного и социального характера, свойственных для региона проживания;	Устный опрос. Тестирование.

	Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации.	Знает основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту	Устный опрос. Тестирование.
	Основы законодательства о труде, организации охраны труда.	Владеет нормативной базой в области трудового законодательства и охраны труда.	
	Условия труда, причины травматизма на рабочем месте.	Знания техники безопасности на рабочем месте	
	32. основы военной службы и обороны государства;	Сформировано представление об основах обороны государства и воинской службы: законодательства об обороне государства и воинской обязанности граждан	
	33 задачи и основные мероприятия гражданской обороны;	Знает основные задачи, структуру гражданской обороны и РСЧС.	Устный опрос. Тестирование.
	34 способы защиты населения от оружия массового поражения;	Уверенно действует по сигналам оповещения РСЧС.	Устный опрос. Тестирование.
	35 меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;	. Умеет ориентироваться при эвакуации. Выполняет нормативы по надеванию СИЗ.	Устный опрос. Тестирование.
	36 организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;	знает основные виды военно-профессиональной деятельности, особенности прохождения военной службы по призыву и контракту, увольнения с военной службы и пребывания в запасе	Устный опрос. Тестирование.
	37 основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности,	Изучил военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО.	Устный опрос. Тестирование.

	родственные специальностям СПО;		
	38 область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;	Изучил военно-учётные специальности, родственные специальностям СПО.	Устный опрос. Тестирование.
	39 порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим	Получил навыки оказания первой помощи.	Устный опрос. Тестирование.
	<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> У1. организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;	Демонстрирует умение организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;	Практические занятия, Индивидуальный опрос,
	У2. предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и устранения их последствий в профессиональной деятельности и быту;	Основываясь на знаниях и навыках предпринимает профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и устранения их последствий в профессиональной деятельности и быту;	Практические занятия, Индивидуальный опрос,
	Выполнять правила безопасности труда на рабочем месте.	Соблюдает правила техники безопасности на рабочем месте	
	У3. использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;	Демонстрирует навыки использования средств индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;	Практические занятия, Индивидуальный опрос,
	У4. применять первичные средства пожаротушения;	Демонстрирует умение применять первичные средства пожаротушения.	Практические занятия, Индивидуальный опрос,

	У5. ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;	Самостоятельно выделяет из существующих военно-учетных специальностей родственные, получаемой специальности.	Индивидуальный опрос,
	У6. применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;	Выделят профессиональные знания и умения в соответствии с полученной специальностью, необходимые для исполнения обязанностей военной службы.	Индивидуальный опрос,
	У7. владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;	умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;	Практические занятия, Индивидуальный опрос,
	У8. оказывать первую помощь	Демонстрирует навыки оказания первой помощи.	Практические занятия, Индивидуальный опрос,
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;		Активное занимается на уроках Ведет самостоятельную работу	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;		Использует сервисы сети Интернет для организации дистанционной и самостоятельной работы Освоил программное обеспечение для исследования работы электронных приборов и микропроцессорных систем Принимал участие в онлайн - уроках	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;		Соблюдает порядок выполнения задания Использует необходимые формулы, графики, схемы и пр. Выбирает необходимый набор заданий в соответствии с уровнем освоения	

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр. Оформляет информацию в соответствии с поставленным условием и форматом	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;	Демонстрирует осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	Использует в учебе технологии бережливого производства (ведет конспект в отдельной тетради, записи структурированы по разделам и темам)	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	использует физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применяет рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользуется средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;	применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;	применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач	

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
31-311 У1-У4	Текущая аттестация (КР№1)	. Человек и среда обитания.	Окружающая среда обитания и факторы, влияющие на здоровье работоспособность человека.	На занятии,	Тестирование. Устный опрос.
			Источники опасностей и негативные факторы производственной среды.		
			Защита человека от опасных и вредных производственных факторов.		
			Воздействие на человека электрического тока и защита от поражения им.		
			Пожарная безопасность.		
	Текущая аттестация (КР№2)	. Защита населения и территорий от ЧС мирного и военного времени.	Характеристика ЧС природного и техногенного характера.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Защита населения и территории от ЧС природного характера		
			Защита населения и территории от ЧС техногенного характера	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Особенности ЧС конфликтного характера.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Организация защиты населения от	На занятии,	Тестирование.

			поражающих факторов ЧС.	самостоятельное изучение	Устный опрос.
			Обеспечение устойчивости работы объектов экономики про ЧС.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Предназначение и задачи ГО	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			ГО как система мер по защите населения в военное время.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Структура и органы управления ГО	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Организация защиты обучающихся ОУ от ЧС в мирное и военное время.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Организация контроля облучения и зараженности людей и местности.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
	Текущая аттестация (КР№3)	. Основы медицинских знаний и правила оказания первой медицинской помощи	Первая медицинская помощь при кровотечениях.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Первая медицинская помощь при ушибах, растяжениях, вывихах и переломах.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Первая медицинская помощь при черепно-	На занятии,	Тестирование.

			мозговой травме и повреждении позвоночника.	самостоятельное изучение	Устный опрос.
			Первая медицинская помощь при травмах груди, живота и области таза.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Первая медицинская помощь при травматическом шоке.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Первая медицинская помощь при попадании в полости носа, глотку, пищевод и верхние дыхательные пути инородных тел.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Первая медицинская помощь при остановке сердца.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Первая медицинская помощь при острой сердечной недостаточности и инсульте.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
	Текущая аттестация (КР№4)	Основы обороны государства	Национальная безопасность РФ.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Личность и социальная роль военного человека.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
			Вооруженные силы РФ – защитники нашего Отечества.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование. Устный опрос.
	Текущая аттестация	Проведение пятидневных сборов	Основы безопасности военной службы	На занятиях, воинские части,	Практические занятия.

	(КР№5)			тактическое поле, военный полигон.	
			Общевойские уставы	На занятиях, воинские части, тактическое поле, военный полигон.	Практические занятия
			Строевая подготовка	На занятиях, воинские части, тактическое поле, военный полигон.	Практические занятия
			Огневая подготовка	На занятиях, воинские части, тактическое поле, военный полигон.	Практические занятия
			Радиационная, химическая и биологическая защита	На занятиях, воинские части, тактическое поле, военный полигон.	Практические занятия
			Военно-медицинская подготовка	На занятиях, воинские части, тактическое поле, военный полигон.	Практические занятия
			Тактическая подготовка	На занятиях, воинские части, тактическое поле, военный полигон.	Практические занятия
			Физическая подготовка	На занятиях, воинские части, тактическое поле, военный полигон,	Практические занятия

				стадион.	

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах.

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: дифференцированный зачет

Форма проведения: *тестирование*

Условия выполнения

Время выполнения задания: 90 минут

– Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

– Технические средства обучения:

– Информационные источники:

– Арустамов Э. А., Безопасность жизнедеятельности / Волощенко А.Е., Прокопенко Н.А., Косолапова Н.В.; Под ред. Арустамова Э.А., - 20-е изд., - М.: Дашков и К, 2020

– Мельников В.П., Куприянов А.И., и др. Безопасность жизнедеятельности: Учебник/ - М.: КУРС: Инфра-М, 2020

– Персиянов В. В. Безопасность жизнедеятельности : учеб. пособие / Л.Л. Никифоров, В.В. Персиянов. — М. : ИНФРА-М, 2020

– Чибинев Н.Н. Обеспечение безопасности при чрезвычайных ситуациях: Учебник / Бондаренко В.А., Евтушенко С.И., Лепихова В.А., - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2020

– Черепников А.Н. Безопасность жизнедеятельности: методическое пособие. — М.: ФГБУ ДПО УМЦ ЖДТ, 2019

– Катин В.Д., Надменко Н. Д. Порядок расследования и учета несчастных случаев на железной дороге: учеб. пособие. — М.: ФГБУ ДПО УМЦ ЖДТ, 2019

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации (оставить нужное):

– подготовка по вопросам, выносимым на зачет (общее количество - **указать**) и тестирование по темам дисциплины

– Журнал учебной группы

– Протокол дифференцированного зачёта

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию

1. Человек и среда обитания.

2. Защита населения и территорий от ЧС мирного и военного времени.

3. Основы медицинских знаний и правила оказания первой медицинской помощи

4. Основы обороны государства

Критерии оценки выполнения работ (лист оценивания см. Приложение)

1. «5» - 42-38 баллов;
2. «4» - 37-34 баллов;
3. «3» - 33- 29 баллов;
4. «2» - 28 и менее.

Для допуска к промежуточной аттестаций необходимо:

- иметь положительно оцененные контрольные работы.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие и профессиональные компетенции	Умения и знания	Проявления	Балл
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	У 1.1 занимать активную позицию в ходе решения профессиональных задач	Активное занимается на уроках	0-2
		Ведет самостоятельную работу	0-2
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	Использует сервисы сети Интернет для организации дистанционной и самостоятельной работы	Принимал активное участие дистанционной и самостоятельной работе	0-2
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	У 3.1.определять этапы решения задачи; З 3.1 алгоритмы выполнения работ У 2.2 определить необходимые ресурсы; З 2.3 порядок оценки результатов решения задач	Соблюдает порядок выполнения задания Выбирает необходимый набор заданий в соответствии с уровнем освоения	0-2
	ЗПеречень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: □ 31. принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе, в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их	Проводится в форме тестирования, оценивается по шкале: № 1 – 30 по 1 баллу за правильный ответ	0-30

	реализации. Основы законодательства о труде, организации охраны труда. Условия труда, причины травматизма на рабочем месте. 32. основы военной службы и обороны государства; . 33 задачи и основные мероприятия гражданской обороны; 34 способы защиты населения от оружия массового поражения; 35 меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; 36 организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; 37 основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; 38 область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; 39 порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим		

	У1. организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций; У3. использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения; У8. оказывать первую помощь пострадавшим		
ИТОГО			0-42
0: критерий не проявился; 1: критерий проявился не в полной мере; 2: критерий проявился .			

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Терроризм относится к чрезвычайным ситуациям

- а) природного характера;
- б) техногенного характера;
- в) антропогенного характера;
- г) социального характера.

2. Правовой основой защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций является Федеральный закон

- а) «О гражданской обороне»;
- б) «О чрезвычайном положении»;
- в) «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- г) «О пожарной безопасности».

3. Федеральные законы вступают в силу

- а) с момента подписания президентом;
- б) с момента принятия Государственной Думой;
- в) с момента одобрения Советом Федерации;
- г) с момента опубликования в средствах массовой информации.

4. Повреждение, характеризующееся нарушением целостности кожных покровов, слизистых оболочек, сопровождающееся кровотечением, это

- а) рана;
- б) перелом;
- в) кровотечение;
- г) травма.

5. Начальником гражданской обороны учебного заведения является

- а) заместитель директора по ВР;
- б) директор;
- в) преподаватель;
- г) заместитель директора по АХЧ.

6. Уничтожение во внешней среде возбудителей болезней называется

- а) дезинсекция;
- б) дератизация;

- в) дезинфекция;
- г) дезактивация.

7. Достижение неподвижности костей в месте перелома называется

- а) иммобилизация;
- б) транспортировка;
- в) обезболивание;
- г) механическое воздействие.

8. В зависимости от обстановки, масштаба прогнозируемой или возникшей чрезвычайной ситуации устанавливаются режимы функционирования РСЧС

- а) режим повседневной деятельности, повышенной готовности, чрезвычайной ситуации;
- б) режим военного положения, непредвиденных обстоятельств, стихийных бедствий;
- в) режим повседневной деятельности, военного положения, ликвидации ЧС;
- г) режим карантина, эпидемии, повышенной готовности.

9. Иммуитет – это защита организма от

- а) низкой температуры;
- б) стресса;
- в) возбудителей заболеваний;
- г) угарного газа.

10.Заражение СПИДом возможно через

- а) половые контакты;
- б) пищу;
- в) рукопожатие;
- г) воздух.

11.При остановке кровотечения жгут накладывается на

- а) 3-4 часа;
- б) 1-2 часа;
- в) 5-6 часов;
- г) 2-3 часа.

12. В качестве знака, обозначающего желание воюющей стороной эвакуировать раненых и потерпевших кораблекрушение, а также гражданских лиц из зоны боевых действий используется знак

- а) белый флаг с красной полосой;
- б) синий равносторонний треугольник на оранжевом фоне;
- в) белый флаг;
- г) красный крест или красный полумесяц на белом фоне.

13. При ядерном взрыве 50% всей энергии уходит на поражающий фактор

- а) световое излучение;
- б) ионизирующее излучение;
- в) ударная волна;
- г) радиоактивное заражение.

14. При ядерном взрыве световое излучение представляет собой

- а) поток лучистой энергии;
- б) поток гамма лучей и нейтронов, исходящих из зоны ядерного взрыва;
- в) электрические и электромагнитные поля;
- г) химические элементы.

15. Первые испытания ядерной бомбы прошли

- а) 20 августа 1945 г.;
- б) 22 июня 1945 г.;
- в) 16 июля 1945 г.;
- г) 22 июня 1941 г.

16. РСЧС создана с целью

- а) прогнозирования чрезвычайных ситуаций на территории РФ и организации проведения аварийно-спасательных и других неотложных работ;
- б) объединения усилий органов власти, организаций и предприятий, их сил и средств области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;
- в) первоочередного жизнеобеспечения населения, пострадавшего в чрезвычайных ситуациях на территории РФ;
- г) создания материальных средств.

17.Оружие массового поражения, основанное на токсических свойствах химических веществ называется

- а) ядерное оружие;
- б) бактериологическое оружие;
- в) химическое оружие;
- г) лазерное оружие.

18.Оружие массового поражения, основанное на внутриядерной энергии называется

- а) ядерное оружие;
- б) бактериологическое оружие;
- в) химическое оружие;
- г) лазерное оружие.

19.Состояние деятельности, при которой с определенной вероятностью исключено проявление опасностей или имеет место отсутствие чрезмерной опасности называется

- а) безопасность;
- б) приемлемый риск;
- в) работоспособность;
- г) бездеятельность.

20.Военная служба – это

- а) особый вид наказания граждан РФ;
- б) служба, имеющая приоритет перед другими видами государственной службы, осуществляющаяся на воинских должностях в армии и на флоте;
- в) особый вид общественной работы граждан РФ;
- г) особый вид государственной службы граждан РФ.

21.Оборона РФ – это

- а) военное учреждение;
- б) военные законы;
- в) система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по обеспечению готовности государства к вооруженному нападению на противника;
- г) система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по обеспечению готовности государства к защите от вооруженного нападения.

22. Составная часть воинской обязанности граждан РФ, которая заключается в специальном учете всех призывников и военнообязанных по месту жительства – это

- а) воинский учет;
- б) воинский контроль;
- в) учет военнослужащих.

23. Под воинской обязанностью понимается

- а) установленный законом почетный долг граждан с оружием в руках защищать свое Отечество, нести службу в рядах ВС, проходить вневоинскую подготовку и выполнять другие связанные с обороной страны обязанности;
- б) прохождение военной службы в мирное и военное время, самостоятельная подготовка к службе в ВС;
- в) долг граждан нести службу в ВС в период военного положения и в военное время.

24. Уставы ВС РФ подразделяются на

- а) боевые и общевойсковые;
- б) тактические, стрелковые и общевойсковые;
- в) уставы родов войск и строевые.

25. Началом военной службы для граждан, не пребывающих в запасе и призванных на службу, считается

- а) день убытия из военного комиссариата к месту службы;
- б) день прибытия в воинское подразделение;
- в) день принятия воинской присяги.

26. На военную службу в ВС РФ призываются мужчины в возрасте

- а) от 16 до 18 лет;
- б) от 18 до 27 лет;
- в) от 28 до 32 лет;
- г) от 33 до 35 лет.

27. Воинская часть подлежит расформированию

- а) при гибели командира;
- б) при утрате Боевого знамени;
- в) при гибели 40% военнослужащих части;

г) при гибели знаменщика.

28.Первый орден в России, учрежденный Петром I в 1699 году

- а) Святого Георгия;
- б) Святого Александра Невского;
- в) Святого Апостола Андрея Первозванного;
- г) Святого Владимира.

29.Общее руководство Вооруженными Силами РФ осуществляет

- а) министр обороны;
- б) министр МЧС;
- в) Верховный Главнокомандующий;
- г) генеральный штаб.

30.Призыв граждан РФ на военную службу осуществляют на основании

- а) приказа министра обороны РФ;
- б) постановления Правительства РФ;
- в) указа Президента РФ;
- г) желания призывников.



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

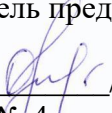
КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС) ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.09 ОСНОВЫ ОФОРМИТЕЛЬСКОГО ДИЗАЙНА

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

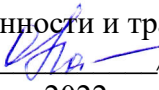
Камышлов
2022

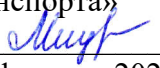
Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии


_____/Нужина О.Д./
Протокол № 4
от «14» февраля 2022 г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы,
и в соответствии с требованиями ФГОС СПО
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения,
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»
Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины ОП.09
«Основы оформительского дизайна» пройдена.

Эксперт:
Зам. директора по УМР
ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

_____/Потанова О.А.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:
И.о директора ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

_____/С.П. Мицура
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	7
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	9
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	9

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины ОП.09 «Основы оформительского дизайна» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений; – ориентироваться в различных типах графических форматов; – создавать гармоничную предметно-пространственную среду; – различать стили современного интерьера; – формулировать концепцию проекта интерьера гостиницы; – ориентироваться в различных типах графических форматов; в психофизиологические особенности цветов; – владеть технологиями поиска и работы с различного рода источниками информации	– знать содержание ключевых понятий и категорий дизайна; – особенности дизайна интерьера в сфере гостеприимства – понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений; – принципы создания цветовой гармонии для решения разнообразных дизайнерских задач; – знать, как средствами дизайна выразить определенное настроение; – знать дизайн визуальной информации, фирменных и графических стилей. – современные методы дизайн-проектирования интерьера

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания:		
З1 знать содержание ключевых понятий и категорий дизайна	- Знает четкое определение основных понятий и терминов, используемых в дисциплине; - определяет категории дизайна	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и

32 особенности дизайна интерьера в сфере гостеприимства	- знает основные черты и элементы внутреннего убранства и дизайна гостиниц; - определяет роль текстиля в дизайне гостиничных предприятий	оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
33 понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений	- понимает причинно-следственную связь в принятии разных дизайнерских решениях	
34 принципы создания цветовой гармонии для решения разнообразных дизайнерских задач;	- грамотно определяет роль цвета в композиции интерьеров предприятий индустрии гостеприимства	
35 знать, как средствами дизайна выразить определенное настроение;	- знает и применяет гармонию цвета в интерьере; - понимает значимость психофизического воздействия цвета на человека.	
36 знать дизайн визуальной информации, фирменных и графических стилей.	- знает функции фирменного стиля; - определяет этапы разработки фирменного стиля; - знает дизайн визуальной информации, фирменных и графических стилей	
37 современные методы дизайн-проектирования интерьера	- применяет знания декорирования интерьера в зависимости от их зональной принадлежности; - оформление номеров, гостиничных ресторанов и банкетных залов с помощью текстиля	
Умения:		
У1 понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений	- Умеет грамотно принять дизайнерское решение	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
У2 ориентироваться в различных типах графических форматов;	- ориентируется в различных типах графических форматов	
У3 создавать гармоничную предметно-пространственную среду;	- грамотно декорирует помещение, используя мебель, аксессуары, ткани и материалы	
У4 различать стили современного интерьера;	- классифицирует стили в дизайне интерьера; - применяет стили современного интерьера в дизайне предприятий индустрии гостеприимства	
У5 формулировать концепцию проекта интерьера гостиницы;	- правильно и грамотно формулирует концепцию проекта того или иного интерьера гостиницы	
У6 ориентироваться в различных типах графических форматов; в психофизиологических особенностях цветов;	- применяет различные типы графических форматов в дизайне интерьера; - определяет психофизическое воздействие цвета и освещения на человека	
У7 владеть технологиями поиска и работы с различного рода источниками информации	- применяет в работе различные источники информации; - владеет современными технологиями.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Анализирует задачу и выделяет её составные части; Определять этапы решения задачи; Определяет необходимые ресурсы,	Лист оценки сформированности компетенций

	самостоятельно оценивает результат и последствия своих действий	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска;	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организует работу коллектива и команды; Взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли по профессиональной тематике, осуществляет письменную коммуникацию на государственном языке	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Лист оценки сформированности компетенций

1.4 Личностные результаты

КОД	Наименование личностных результатов обучающихся
ЛР13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
31 знать содержание ключевых понятий и категорий дизайна 32 особенности дизайна интерьера в сфере гостеприимства 33 понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений 34 принципы создания цветовой гармонии для решения разнообразных дизайнерских задач; 35 знать, как средствами дизайна выразить определенное настроение; 36 знать дизайн визуальной информации, фирменных и графических стилей. 37 современные методы дизайн-проектирования интерьера У1 понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений У2 ориентироваться в различных типах графических форматов; У3 создавать гармоничную предметно-пространственную среду; У4 различать стили современного интерьера; У5 формулировать концепцию проекта интерьера гостиницы; У6 ориентироваться в различных типах графических форматов; в психофизиологических	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. История возникновения дизайна предприятий индустрии гостеприимства	История возникновения и развития дизайна. История стилей в искусстве оформления интерьера. Классификация стилей в дизайне интерьера Исторические аспекты формирования дизайна гостиниц.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства	Основные черты и элементы внутреннего убранства и дизайна гостиниц, соответствующие историческим стилям. Роль цвета в композиции интерьеров предприятий индустрии гостеприимства Влияние освещения на восприятие пространства. Использование естественного света в интерьере. Искусственное освещение. Типы освещения, применяемые в залах предприятий питания. Психофизическое воздействие цвета на человека. Гармония цвета в интерьере.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№3)	Раздел 3. Стил ь интерьера гостиницы и декорирование	Роль текстиля в дизайне гостиничных предприятий Дизайнерские интерьеры гостиниц. Бутик-отели. Мебель и аксессуары в дизайне интерьера. Декорирование интерьера в зависимости от их зональной принадлежности: подбор мебели, аксессуаров, тканей и материалов. Оформления номеров, гостиничных ресторанов и банкетных залов с помощью текстиля.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№4)	Раздел 4. Основы создания фирменного стиля предприятия индустрии гостеприимства	Понятие фирменного стиля. Основные термины и определения Функции фирменного стиля: имиджевая, идентификационная, корпоративная. Этапы разработки фирменного стиля. Психологические аспекты значения торговой марки и товарного знака.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос

особенностях цветов; У7 владеть технологиями поиска и работы с различного рода источниками информации	Текущая аттестация (КР№5)	Раздел 5. Разработка элементов фирменного стиля	Сувенирная и представительская продукция предприятий индустрии гостеприимства. Формы наружной рекламы. PR-средства, используемые для улучшения производственных отношений в коллективе предприятия гостинично-ресторанного бизнеса.	На занятии, самостоятельн ое изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: тестирование, блиц-опрос, устный зачет, выполнение практической работы.

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: Дифференцированный зачет

Форма проведения: *тестирование*

Условия выполнения

Условиями допуска к ДЗ являются положительные результаты текущего контроля по всем разделам учебной дисциплины.

Время выполнения задания: 45 минут

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер; проектор с экраном (широкоформатный телевизор).

- Информационные источники: печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- Журнал учебной группы
- Протокол дифференцированного зачета

Структура контрольного задания

Текст задания

Выполнить тестирование. Ответить на вопросы, выбрать только один правильный ответ. По каждому показателю оценки результата выставляется 1 балл (вариант ответа соответствует эталону) или 0 баллов (вариант ответа не соответствует эталону).

Контрольный тест по предмету «Основы оформительского дизайна»

Инструкция: ответить на вопросы, выбрать правильный вариант ответа.

1. В переводе с английского языка слово «дизайн» означает:

1. проектировать
2. проект
3. чертить
4. план

2. Дайте определение понятию «дизайн»:

1. это термин, обозначающий различные виды проектировочной деятельности, имеющей целью формирование эстетических и функциональных качеств среды;
2. это вид деятельности, формирующий внутреннее помещение;
3. проектирование объектов культуры;
4. создание эстетики предмета.

3. Товарная марка предназначена для того, чтобы

1. компенсировать недостающее товару качество
2. обосновать перед потребителем более высокую цену на товар
3. дифференцировать товар на рынке среди себе подобных
4. все ответы верны

4. Логотип - это элемент фирменного стиля, представляющий собой

1. оригинальное начертание производителя товара
2. графическое изображение
3. фирменную гамму цветов
4. фирменный блок

5. Фирменный стиль – это

1. оболочка, которую наполняют конкретным содержанием.
2. средство формирования имиджа фирмы,
3. индивидуальность фирмы, вынесенная на обозрение.
4. это совокупность приемов (графических, цветовых, пластических, акустических, видео), которые обеспечивают единство всем изделиям фирмы и рекламным мероприятиям; улучшают запоминаемость и восприятие покупателями, партнерами, независимыми наблюдателями не только товаров фирмы, но и всей ее деятельности

6. Определите значение слова «интерьер»:

1. внутреннее пространство помещения, его устройство и убранство;
2. функции внутреннего помещения;
3. организация пространства;
4. взаимосвязь помещений.

7. К теплым тонам не относится:

1. красный;
2. желтый;
3. синий.
4. оранжевый

8. Какая мебель не вписывается в интерьер спальни:

1. зеркало;
2. шкаф;
3. кровать;
4. обеденный стол.

9. Оформление помещения определённым образом организованное и благоустроенное:

1. стиль;
2. отделка.
3. образ
4. направление

10. Исторический стиль интерьера:

1. соответствие дизайна определенному историческому промежутку;
2. следование традициям определенного государства, страны;
3. стиль, отражающий новые тенденции последних лет.
4. все ответы верны

11. Самый экологичный стиль:

1. хай-тек;
2. минимализм;

3. кантри.
4. ренессанс

12. К основным средствам зонирования помещения не относится:

1. меблировка;
2. цветовое решение;
3. декор;
4. уборка помещения.

13. Что не является декоративным украшением интерьера помещения:

1. коллекции;
2. картины;
3. домашняя библиотека;
4. мебель.

14. Назовите функциональные зоны интерьера гостиницы:

1. вестибюльная со службами приема посетителей и зонами отдыха, номерной фонд, администрация, предприятия питания, технические помещения;
2. номерной фонд и ресторан;
3. вестибюль, ресторан, гараж;
4. номерной фонд, ресторан, бар, администрация.

15. Особенности дизайна гостиниц античного мира:

1. одно-двухэтажные сооружения, полы - земляные, глиняные, шиферные и деревянные, мозаика на стенах, статуи в комнатах, кровать с периной, стол мраморный или каменный, жаровня, сундуки-буфеты;
2. здания в два этажа, небольшие комнаты, украшенные мозаикой; столы деревянные, кровати, печи;
3. одноэтажные дома с теплыми комнатами, отапливаемыми печами, и помещением для трапезы;
4. трехэтажные сооружения с комнатами, оборудованными для отдыха, помещения для приема пищи, с каменными столами и кроватями с матрасами.

16. В античном мире гостиничные номера для богатых раскрашивались:

1. в яркие цвета;
2. в белые цвета;
3. в темные цвета;
4. в желтые цвета.

17. Светские интерьеры гостиниц в эпоху Средневековья характеризовали:

1. большие просторные залы;
2. богатые скульптурные украшения;
3. цветные мозаики;
4. деревянные некрашеные потолки.

18. Устройство места отдыха в замках-госпитициях в эпоху Средневековья:

1. в залах, где останавливались гости, стены были деревянные и потолки - темные. По периметру висели украшения в виде знамен. Постелью служил матрас из высушенных трав;
2. комнаты для приезжих были теплые, отапливались каминами. На кроватях лежали матрасы из шерсти;
3. стены зала, где ели, спали и обсуждали дела приезжающие гости, были покрашены в светлые тона, потолки побелены. Постелью служили набитые соломой тюфяки, покрытые вышитыми покрывалами. Стены были украшены геральдическими щитами, знаменами, оружием, охотничьими трофеями, арбалетами и мечами. Очаг располагался у окна;
4. в номерах было мало мебели: стояла кровать и стол, сделанные из дерева.

19. В эпоху готики основным строительным материалом для интерьера являлся:

1. мрамор;
2. кирпич;
3. дерево;
4. черепица.

20. В эпоху Ренессанса архитектура гостиниц претерпевает изменения по сравнению со Средневековьем, а именно:

1. на фасаде появляется множество мелких окон;
2. гостиницы становятся пониженной этажности;
3. в интерьерах на потолках отсутствуют украшения.
4. здания с большими окнами растут вверх;

21. Назовите декоративные элементы интерьера гостиниц эпохи Ренессанса:

1. в каменных зданиях гостиниц комнаты украшались декоративными панно, полы были деревянными;

2. двери были богато украшены растительными мотивами; гладкие беленые стены в комнатах расписаны фресками; в нижней части висели ковры; стояла скульптура, камин украшался резьбой, фруктовыми гирляндами; пол выложен терракотовыми плитками;
3. интерьеры гостиниц были декорированы лепниной и картинами на библейские сюжеты;
4. комнаты гостиниц были светло выкрашены, на них висели картины, на полу стояли скульптуры, топили побеленными печами.

22. Украшения стен и потолков европейских гостиниц эпохи барокко составляли:

1. зеркала;
2. витраж;
3. мозаика;
4. глазурованная плитка.

23. Дверные проемы в гостиницах эпохи барокко делали из:

1. дерева;
2. металла;
3. мрамора;
4. пластика.

24. Отличие стиля барокко от рококо:

1. преобладание стеклянных поверхностей;
2. мелкие детали в росписи стен;
3. наличие каменных плит на полах;
4. зимние сады с экзотическими растениями.

25. В гостиницах эпохи классицизма применяли потолок:

1. плоский;
2. рельефный;
3. выпуклый;
4. ступенчатый.

26. Стил ь классицизм зародился:

1. в Англии;
2. в Германии;
3. в Италии;
4. во Франции.

27. Принципы организации интерьера гостиниц в стиле «неоклассицизм»:

1. характерные приемы: строгость, простота линий, четкость форм, наличие сдержанного декора. В гостиничных номерах: облегченная кровать с балдахином, шезлонг, кресло, шкаф в виде горки, бюро;
2. отсутствие декора, в номерах мало мебели;
3. на стенах висят ковры, большая громоздкая кровать, мебель мягкая;
4. в номерах по стенам расположены лепные украшения, потолки расписаны, мебель тяжелая.

28. Три преобладающих цвета в гостиничных интерьерах Франции в эпоху неоклассицизма:

1. черный, красный, синий;
2. желтый, коричневый, оранжевый;
3. зеленый, розовый, небесно-голубой;
4. фиолетовый, белый, охристый.

29. Особенности стиля «модерн»:

1. стеклянные панели;
2. металлические каркасные конструкции;
3. деревянные полы;
4. яркоокрашенные стены.

30. Предпочитаемая обивка мебели в гостиницах европейского стиля:

1. под кожу;
2. хлопок;
3. шелк;
4. под замшу.

Ключ

1	2	11	2	21	2
2	1	12	4	22	1
3	3	13	4	23	3
4	2	14	1	24	2

5	4	15	1	25	1
6	4	16	1	26	4
7	3	17	1	27	1
8	4	18	3	28	3
9	1	19	1	29	2
10	1	20	4	30	1

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу:

30 - 26 «5»

25 – 19 «4»

18 – 14 «3»

Менее 14 баллов «2»

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Знания/умения, ОК	Проявления	Балл
31 знать содержание ключевых понятий и категорий дизайна	- Знает четкое определение основных понятий и терминов, используемых в дисциплине;	0-1
32 особенности дизайна интерьера в сфере гостеприимства	- определяет категории дизайна	0-1
33 понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений	- знает основные черты и элементы внутреннего убранства и дизайна гостиниц;	0-1
34 принципы создания цветовой гармонии для решения разнообразных дизайнерских задач;	- определяет роль текстиля в дизайне гостиничных предприятий	0-1
35 знать, как средствами дизайна выразить определенное настроение;	- понимает причинно-следственную связь в принятии разных дизайнерских решениях	0-1
36 знать дизайн визуальной информации, фирменных и графических стилей.	- грамотно определяет роль цвета в композиции интерьеров предприятий индустрии гостеприимства	0-1
37 современные методы дизайн-проектирования интерьера	- знает функции фирменного стиля;	0-1
	- применяет знания декорирования интерьера в зависимости от их зональной принадлежности;	0-1
	- оформление номеров, гостиничных ресторанов и банкетных залов с помощью текстиля	0-1
У1 понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений	- Умеет грамотно принять дизайнерское решение	0-1
У2 ориентироваться в различных типах графических форматов;	- классифицирует стили в дизайне интерьера;	0-1
У3 создавать гармоничную предметно-пространственную среду;	- применяет стили современного интерьера в дизайне предприятий индустрии гостеприимства	0-1
У4 различать стили современного интерьера;	- правильно и грамотно формулирует концепцию проекта того или иного интерьера гостиницы	0-1
У5 формулировать концепцию проекта интерьера гостиницы;	- определяет психофизическое воздействие цвета и освещения на человека	0-1
У6 ориентироваться в различных типах графических форматов; в психофизиологических особенностях цветов;	- применяет в работе различные источники информации;	0-1
У7 владеть технологиями поиска и работы с различного рода источниками информации	- владеет современными технологиями.	0-1
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации;	0-1
	оценивает практическую значимость результатов поиска;	0-1
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организует работу коллектива и команды;	0-1
	Взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	0-1

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли по профессиональной тематике, осуществляет письменную коммуникацию на государственном языке	0-1
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	0-1
	использует современное программное обеспечение	0-1
Итого баллов:		0-23

По каждому показателю оценки результата выставляется 1 балл (соответствие эталону) или 0 баллов (несоответствие эталону).

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу:

23 - 20 «5»

19 – 15 «4»

14 – 11 «3»

Менее 11 баллов «2»

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Инструментарий для проведения текущего контроля

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. История возникновения дизайна предприятий индустрии гостеприимства	Защита реферата
Контрольная точка №2. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства	Зачет
Контрольная точка №3. Стиль интерьера гостиницы и декорирование	Тестирование
Контрольная точка №4. Основы создания фирменного стиля предприятия индустрии гостеприимства	Блиц-опрос
Контрольная точка №5 Разработка элементов фирменного стиля	Зачет

История возникновения дизайна предприятий индустрии гостеприимства (контрольная точка №1)

Темы для написания реферата на выбор:

1. История возникновения и развития дизайна
2. История стилей в искусстве оформления интерьера
3. Классификация стилей в дизайне интерьера
4. Исторические аспекты формирования дизайна гостиниц

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №1)

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и оформления реферата; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические и иные ошибки в тексте; реферат представляет собой самостоятельное

исследование, успешная устная защита реферативной работы (по требованию преподавателя).

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть ошибки в оформлении; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические и иные ошибки в авторском тексте, достаточно успешная устная защита реферативной работы (по требованию преподавателя).

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; отсутствует устная защита;

- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; есть ошибки в оформлении; отсутствует устная защита.

Дизайн предприятий индустрии гостеприимства. Устный зачет (контрольная точка №2)

Контрольные вопросы:

- 1). Основные черты и элементы внутреннего убранства и дизайна гостиниц, соответствующие историческим стилям.
- 2). Роль цвета в композиции интерьеров предприятий индустрии гостеприимства.
- 3). Влияние освещения на восприятие пространства.
- 4). Использование естественного света в интерьере.
- 5). Искусственное освещение. Типы освещения, применяемые в залах предприятий питания.
- 6). Психофизическое воздействие цвета на человека.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №2)

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы освещены полностью.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, один вопрос освещён полностью, и имеют незначительные ошибки.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал в неумении обосновывать свои рассуждения; вопросы начаты, но не завершены до конца.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности

в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Стиль интерьера гостиницы и декорирование (контрольная точка №3)

Перечень вопросов для тестирования:

1. Дайте определение понятию «дизайн»:

- а) это термин, обозначающий различные виды проектировочной деятельности, имеющей целью формирование эстетических и функциональных качеств среды;
- б) это вид деятельности, формирующий внутреннее помещение;
- в) проектирование объектов культуры;
- г) создание эстетики предмета.

2. Определите значение слова «интерьер»:

- а) внутреннее пространство помещения, его устройство и убранство;
- б) функции внутреннего помещения;
- в) организация пространства;
- г) взаимосвязь помещений.

3. Назовите функциональные зоны интерьера гостиницы:

- а) вестибюльная со службами приема посетителей и зонами отдыха, номерной фонд, администрация, предприятия питания, технические помещения;
- б) номерной фонд и ресторан;
- в) вестибюль, ресторан, гараж;
- г) номерной фонд, ресторан, бар, администрация.

4. Основой планировочной структуры гостиниц является:

- а) коридорная с центральным лифтовым блоком или башенная с группировкой номеров вокруг лифтовых холлов;
- б) высокий уровень инженерного оборудования;
- в) кондиционирование воздуха в номерах;
- г) ресторанная сеть обслуживания.

5. Отличие гостиниц по набору функций:

- а) для различных видов деятельности;
- б) для студентов;
- в) для рыболовов;
- г) для номенклатурных работников.

6. Основные интерьерные группы помещений гостиниц различаются:

- а) по функциям;
- б) по размеру;
- в) по цвету;
- г) по климатическим характеристикам.

7. Основным структурно-типологическим элементом гостиницы является:

- а) жилая ячейка;
- б) прачечная;
- в) хозяйственный блок;
- г) зимний сад.

8. Оборудование гостиничного номера включает:

- а) стандартный набор мебели;
- б) кровать;
- в) тумбочка;
- г) шкаф.

9. Многообразие типов гостиниц зависит от:

- а) ориентации на различные социальные категории;
- б) комфорта;
- в) набора функциональных зон;
- г) климатических зон.

10. Назовите три крупных концерна гостиничного бизнеса в США:

- а) «Хилтон», «Шератон», «Статлер»;
- б) «Риверсайд», «Хоуард-билдинг», «Мейрон»;
- в) «Хилтон», «Холляйн», «Фаррел»;
- г) «Хенбери», «Даунинг», «Риверсайд».

11. Специализированные гостиницы от обычных отличаются:

- а) набором функций;
- б) высотой зданий;
- в) наличием стоянок автомобилей;
- г) размерами интерьеров.

12. Впервые ввела звездные категории гостиниц страна:

- а) США;
- б) Англия;
- в) Франция;
- г) Россия.

13. Культурные особенности дизайна в отелях Британии выражены в:

- а) изысканности;
- б) строгости интерьера;
- в) комфортности;
- г) многообразии.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №3)

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Основы создания фирменного стиля предприятия индустрии гостеприимства (контрольная точка №4)

Блиц-опрос. Верны ли данные утверждения. Ответить ДА или НЕТ

1. Название фирмы и товарный знак становятся объектом значительных материальных вложений, символом деловой репутации и качества ДА
2. Образ, который несут товарный знак и название гостиницы включает культурные ассоциации ДА
3. При использовании в названии товарной марки иностранных слов или аббревиатур, их стараются размещать на задний план НЕТ
4. Товарный знак – не важен для фирмы НЕТ
5. Одним из важных психологических требований товарного знака фирмы является сложность запоминания из огромного потока информации НЕТ

6. Эффективный брендинг позволяет управлять активами торговой марки с целью максимизации ее стоимости для предприятия и ценности для потребителя ДА

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №4)

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Разработка элементов фирменного стиля. Устный зачет (контрольная точка №5)

Контрольные вопросы:

- 1). Дать определение понятию «Фирменный стиль»
- 2). В чем заключаются преимущества фирменного стиля гостиничного предприятия
- 3). Функции фирменного стиля
- 4). Основные требования, предъявляемые к фирменному стилю гостиничного предприятия
- 5). Этапы разработки фирменного стиля

Эталон к вопросам:

1. Фирменный стиль — это комплексная система визуальной идентификации, способствующая формированию благоприятного имиджа компании и усиливающая эффективность ее рекламных контактов с потребителями, повышающая доверие партнеров и способствующая росту репутации и известности компании на рынке.

Фирменный стиль служит действенным средством выделения гостиничного предприятия среди конкурентов, основой формирования у потребителей, контактных аудиторий и общественности запоминающегося образа данного предприятия.

2. Фирменный стиль обеспечивает потребителям, контактными аудиториями и общественности узнаваемость гостиничного предприятия, повышает эффективность средств коммуникаций и снижает расходы на их формирование, способствует повышению корпоративного духа всего персонала и объединению его усилий на предоставление качественных продуктов потребителям, вызывает чувство гордости за предприятие, положительно влияет на эстетические чувства клиентов и общий эстетический уровень отеля.

3. Функции фирменного стиля:

- **имиджевую функцию**, формирующую и в дальнейшем поддерживающую образ гостиничного предприятия, отличающийся оригинальностью, узнаваемостью, запоминаемостью. Сильный имидж гостиничного предприятия становится необходимым условием достижения постоянного и продолжительного делового успеха, способствует приобретению предприятием определенного рыночного веса,

укрепляет его позиции, но отношению к конкурентам, повышает его репутацию и престиж среди потребителей и других контактных аудиторий, облегчает доступ к различным ресурсам (финансовым, информационным, человеческим и др.). Позитивный имидж гостиничного предприятия среди контактных аудиторий способствует повышению престижности его продуктов;

- **идентификационную функцию**, отражающую индивидуальность гостиничного предприятия и его уникальность, определяющую статус предприятия и, особенно, среди конкурентов, идентифицирующую его оригинальный фирменный стиль, который в сознании потребителей переносится на продукты предприятия и, в частности, широко используется в их рекламе;
- **дифференцирующую функцию**, способствующую выделению гостиничного предприятия, его рекламы и продуктов из общей массы сходных или аналогичных предложений. Позитивный имидж гостиничного предприятия облегчает потребителю выбор, помогает лучше ориентироваться среди множества других предложений.

4. Основные требования, предъявляемые к фирменному стилю гостиничного предприятия

- уважение персоналом и руководством интересов каждого клиента, посредников, партнеров по бизнесу и общества в целом;
- соблюдение общепризнанных нравственных норм при взаимоотношениях с потребителями, посредниками, партнерами по бизнесу и обществом в целом;
- формирование корпоративной этики, которая не должна противоречить укоренившемуся общественному мнению и содержать понятия о профессиональном долге, благородстве, чести, гордости за миссию предприятия и его достоинства, что предполагает оперативную реакцию на претензии клиентов, на отрицательную информацию в СМИ и т.д.

5. Для создания успешного фирменного стиля западные специалисты советуют делить этот процесс на несколько этапов:

- 1) разработка фототипа (названия) и логотипа (графического исполнения);
- 2) разработка визуальных составляющих фирменного стиля;
- 3) оригинал построения логотипа (знака) в масштабно-координатной сетке;
- 4) разработка цветового решения логотипа (знака);
- 5) разработка фирменного блока;
- 6) определение цветового решения фирменного стиля;
- 7) разработка типографика фирменного стиля (гамма шрифтов);
- 8) разработка носителей (элементов) стиля.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №5)

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы освещены полностью.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, один вопрос освещён полностью, и имеют незначительные ошибки.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал в неумении обосновывать свои рассуждения; вопросы начаты, но не завершены до конца.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

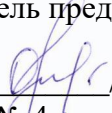
**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.10 «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2022

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

/Нужина О.Д./
Протокол № 4
от «14» февраля 2022 г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей
программы, и в соответствии с
требованиями ФГОС СПО по
специальности 43.02.14 Гостиничное
дело

Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения,
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»
Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины ОП.10
«Конфликтология» пройдена.

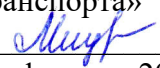
Эксперт:

Зам. директора по УМР
ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

/Потанова О.А.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

И.о директора ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

С.П. Мицура
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	11
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	13
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	13

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины ОП.10 «Конфликтология» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 09. Использовать информационные технологии в проф. деятельности	- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - диагностировать основные типы социальных конфликтов; - описывать и объяснять специфику конфликтов; - моделировать варианты развития конфликтов и их завершения; - анализировать конфликт, составлять карту конфликта; - определять стили конфликтного поведения, стратегии поведения в конфликте; - оказывать необходимое управленческое воздействие на конфликтную ситуацию и важнейшие параметры конфликта; - организовывать и проводить переговоры;	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - приёмы саморегуляции в процессе общения; - иметь представления об основных конфликтологических концепциях и проблемах современной конфликтологии; - иметь представления о практике разрешения социальных конфликтов, о роли конфликтов в развитии человека, организации, общества, о взаимосвязи конфликтов и стрессовых состояний;
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения		Критерии оценки	Методы оценки
Компетенции	Знания:		

ПК 1.2	31 взаимосвязь общения и деятельности;	Определяет взаимосвязь общения и деятельности	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы.
ПК 2.2	32 цели, функции, виды и уровни общения;	Знает цели, функции, виды и уровни общения	Наблюдение за выполнением
ПК 3.2	33 роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;	Использует ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;	практических заданий и оценка выполнения практических работ.
ПК 4.2	34 механизмы взаимопонимания в общении;	Применяет механизмы взаимопонимания в общении;	Оценка выполнения индивидуальных практических заданий.
	35 техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	Применяет техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	Устный индивидуальный и фронтальный опрос.
	36 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Использует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий.
	37 приёмы саморегуляции в процессе общения;	Применяет приёмы саморегуляции в процессе общения;	Накопительная оценка.
	38 иметь представления об основных конфликтологических концепциях и проблемах современной конфликтологии;	Имеет представления об основных конфликтологических концепциях и проблемах современной конфликтологии;	Выполнение заданий по рабочей тетради.
	39 иметь представления о практике разрешения социальных конфликтов, о роли конфликтов в развитии человека, организации, общества, о взаимосвязи конфликтов и стрессовых состояний;	Имеет представления о практике разрешения социальных конфликтов, о роли конфликтов в развитии человека, организации, общества, о взаимосвязи конфликтов и стрессовых состояний	Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
	Умения:		
	У1 применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Применяет техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы.
	У2 использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Использует приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ.
	У3 диагностировать основные типы социальных конфликтов;	Умеет диагностировать основные типы социальных конфликтов;	Оценка выполнения индивидуальных практических заданий.
	У4 описывать и объяснять специфику конфликтов;	Описывает и объясняет специфику конфликтов	Устный индивидуальный и фронтальный опрос.
	У5 моделировать варианты развития конфликтов и их завершения;	Моделирует варианты развития конфликтов и их завершения;	Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий.
	У6 анализировать конфликт, составлять карту конфликта;	Анализирует конфликт, составляет карту конфликта;	Накопительная оценка.
	У7 определять стили конфликтного поведения, стратегии поведения в конфликте;	определяет стили конфликтного поведения, стратегии поведения в конфликте;	Выполнение заданий по рабочей тетради.
	У8 оказывать необходимое управленческое воздействие на конфликтную ситуацию и важнейшие параметры конфликта;	Оказывает необходимое управленческое воздействие на конфликтную ситуацию и важнейшие параметры конфликта;	Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
	У9 организовывать и проводить переговоры		

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Анализирует задачу проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска;	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли по профессиональной тематике, осуществляет письменную коммуникацию на государственном языке	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Лист оценки сформированности компетенций

1.4 Личностные результаты

КОД	Наименование личностных результатов обучающихся
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
31 взаимосвязь общения и деятельности; 32 цели, функции, виды и уровни общения; 33 роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; 34 механизмы взаимопонимания в общении; 35 техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; 36 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; 37 приёмы саморегуляции в процессе общения; 38 иметь представления об основных конфликтологических концепциях и проблемах современной конфликтологии; 39 иметь представления о практике разрешения социальных конфликтов, о роли конфликтов в развитии человека, организации, общества, о взаимосвязи конфликтов и стрессовых состояний; У1 применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; У2 использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У3 диагностировать основные типы социальных конфликтов; У4 описывать и объяснять специфику конфликтов; У5 моделировать варианты развития конфликтов и их завершения; У6 анализировать конфликт, составлять карту конфликта; У7 определять стили конфликтного поведения, стратегии поведения в конфликте; У8 оказывать необходимое управленческое	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей Виды, правила и техники слушания Толерантность как средство повышения эффективности общения	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. Формы делового общения и их характеристики	Деловая беседа. Формы постановки вопросов Психологические особенности ведения деловых дискуссий. Аргументация.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№3)	Раздел 3. Современные концепции конфликта.	Современные концепции конфликта. Стратегии разрешения конфликтов	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№4)	Раздел 4. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Понятие конфликта и его структура Невербальное проявление конфликта Межличностные конфликты Групповые конфликты Анализ поведения в конфликтной ситуации Диагностика и управление конфликтом Методы предупреждения и урегулирования конфликтов	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№5)	Раздел 5. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия Разрядка эмоций Правила поведения в конфликтах	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ,

воздействие на конфликтную ситуацию и важнейшие параметры конфликта; У9 организовывать и проводить переговоры			Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации		Устный и письменный опрос

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: тестирование, блиц-опрос, устный зачет, выполнение практической работы.

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: Дифференцированный зачет

Форма проведения: *тестирование*

Условия выполнения

Условиями допуска к ДЗ являются положительные результаты текущего контроля по всем разделам учебной дисциплины.

Время выполнения задания: 45 минут;

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер; проектор с экраном (широкоформатный телевизор).

- Информационные источники: печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- Журнал учебной группы
- Протокол дифференцированного зачета

Для допуска к промежуточной аттестации необходимо: иметь положительно оцененные контрольные работы по разделам дисциплины.

Итоговое тестирование по ОП 10 «Конфликтология»

1. Предконфликтная ситуация – это:

- + нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- действие, которое направлено против кого-либо другого.

2. Тест. Стимулирование конфликта предполагает:

- + целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
- умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
- настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

- + действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
- наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

4. К этапам конфликта относятся:

- + предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- инцидент, эскалация, примирение.

Тест - 5. Компромисс невозможен в конфликте:

- + ценностей;
- интересов;
- ресурсов.

6. Предметом конфликтологии являются:

- + закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
- причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
- предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

- + социологии и психологии;
- философии и политологии;
- педагогики и культурологии.

8. Инцидент в конфликтологии – это:

- + формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

9. Объектом конфликтологии является:

- + социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
- межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
- политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

10. Основоположником американской конфликтологии считается:

- + Л. Козер;
- К. Боулдинг;
- Э. Берн.

11. Тест. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

- + формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;
- появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
- изучением конфликта как самостоятельного явления.

12. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

- + информационная;
- профилактическая;
- сигнальная.

13. Что такое толерантность?

- + Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
- Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
- Недобросовестное использование открытой информации.

14. Что представляет собой авторитет?

- + Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
- Субъект, который отличается особенно активными действиями;
- Человек, для которого интересы других выше собственных.

15. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

- + бойкотом;
- блефом;
- бунтом.

16. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

- + дебаты;
- беседа;
- декларация.

17. Замораживание конфликта предполагает:

- + его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
- изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

18. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?

- Избегание;
- Денонсация;
- Медиация.

19. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

- + Горизонтальный;
- Межгрупповой;
- Политический.

20. Кризис в конфликтологии представляет собой:

- + точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
- состояние эмоциональной разрядки;
- неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

21. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

- + маргиналом;
- еретиком;
- медиатором.

22. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:

- + месть;
- насилие;
- моббинг.

23. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- + выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- обращение за помощью третьей стороны;
- обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

24. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

- + прессинг;
- месть;
- манипуляция.

25. Ренегат представляет собой человека, который:

- + после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;
- имеет завышенный уровень притязаний;
- выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

26. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:

- + стереотипом;
- паритетом;
- макетом.

27. Ультиматум – это:

- + беспелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;
- форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;
- готовность воспринимать будущие события максимально объективно.

По каждому показателю оценки результата выставляется 1 балл (соответствие эталону) или 0 баллов (несоответствие эталону).

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу:

27 - 24 «5»

23 – 19 «4»

18 – 14 «3»

Менее 14 баллов «2»



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

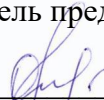
**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.11 ТОРГОВЫЕ ВЫЧИСЛЕНИЯ**

по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

Протокол № 4

от «14» февраля 2022 г.

 *Нужина О.Д.*

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей
программы, и в соответствии с
требованиями ФГОС СПО по
специальности 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ
ДЕЛО

Разработчик: *Нужина О.Д., преподаватель мастер производственного обучения, ГАПОУ
СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»*

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины
ОП.11 Торговые вычисления пройдена.

Эксперт:

Ст. методист

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

Потапова О.А

«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УПР ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

Мицура С.П. Мицура

«___» _____ 20___ г.

«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	8
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	11
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	14
5.	Приложения	20

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины ОП 11 «Торговые вычисления» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале организации	Методы планирования труда работников службы приема и размещения
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; Оценивать и планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Способы управления доходами гостиницы; Особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания.
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.	Технологии организации процесса питания, используемые в работе службы питания; Этапы процесса обслуживания; Технологии организации процесса питания.
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Виды каналов сбыта гостиничного продукта
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущим планами и стандартами гостиницы.	Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; Выделять целевой сегмент клиентской базы; Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.	Способы управления доходами гостиницы; Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; Каналы и технологии продаж гостиничного продукта; Ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; Методы максимизации доходов гостиницы.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Распознает задачу или проблему в профессиональном контексте; определяет этапы решения задачи; выявляет информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном

		контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска;	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

<i>Результаты обучения</i>		<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
ПК 1.1.	<u>Перечень знаний и умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</u> 31. Методы планирования труда работников службы приема и размещения У1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале организации	Осуществляет планирование работников службы приема и размещения. Рассчитывает потребности в материальных ресурсах и персонале предприятия.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении и защите практических работ тестирования, контрольных работ и других видов контроля
ПК 2.1.	32. Способы управления доходами гостиницы; Особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания. У2. Взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; Оценивать и планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Характеризует методы управления доходами. Классифицирует особенности предприятий питания, методы и формы обслуживания.	
ПК 2.2.	33. Технологии организации процесса питания, используемые в работе службы питания; Этапы процесса обслуживания; Технологии организации процесса питания. У3. Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале. 34. Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. У4. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Определяет пути взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса. Осуществляет планирование работников службы питания. Рассчитывает потребности в материальных ресурсах и персонале предприятия. Владеет технологиями организации процесса питания.	
ПК 3.1.	35. Виды каналов сбыта гостиничного продукта. У5. Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. 36. Способы управления доходами гостиницы; Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; Каналы и технологии продаж гостиничного продукта;	Дает оценку деятельности службы питания. Осуществляет планирование работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Рассчитывает потребности в материальных ресурсах и персонале предприятия.	

ПК 4.1.	Ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; Методы максимизации доходов гостиницы. Уб. Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;	Характеризует существующие каналы сбыта гостиничного продукта. Осуществляет планирование работников службы бронирования и продаж.	
ПК 4.2.	Выделять целевой сегмент клиентской базы; Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.	Проводит анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства; определяет целевой сегмент потребителей гостиничных услуг; подбирает рыночную концепцию гостиничному предприятию; определяет жизненный цикл гостиничного продукта; разрабатывает рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта. Разрабатывает рекламное обращение; владеет методикой разработки рекламной компании; формирует рекламные материалы; проводит оценку эффективности стимулирования гостиничного продукта; организует стимулирование продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; проводит маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг; разрабатывает опросники и анкеты для сбора маркетинговой информации; проводит оценку конкурентоспособности гостиничного предприятия, разрабатывает мероприятия по её повышению.	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознает задачу или проблему в профессиональном контексте; определяет этапы решения задачи; выявляет информацию, необходимую для решения задачи или проблемы.	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска.	Лист оценки сформированности компетенций

1.4 Личностные результаты

КОД	Наименование личностных результатов обучающихся
ЛР13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
31. Методы планирования труда работников службы приема и размещения У1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале организации 32. Способы управления доходами гостиницы; Особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания. У2. Взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; Оценивать и планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале 33. Технологии организации процесса питания, используемые в работе службы питания; Этапы процесса обслуживания; Технологии организации процесса питания. У3. Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале. 34. Методика определения потребностей службы	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 2. Метрическая система мер. Именованные числа.	Основные единицы системы мер. Основные единицы измерения. Классификация именованных чисел. Классификация именованных чисел. Сложение и вычитание именованных чисел. Умножение и деление именованных чисел	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
		ПР 1	Решение торговых задач на раздробление и превращение именованных чисел.		
	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 3. Понятие о цене.	Понятие цены; ее виды. Торговая наценка и скидка. Отличительные особенности банкнот банка России. Монеты и их особенности. Элементы лицевой и оборотной сторон монеты.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
		ПР 2	Решение задач по теме «Виды цен»		
	Текущая аттестация (КР№3)	Раздел 4. Сокращенные приемы устных вычислений.	Способы поразрядного суммирования. Способ последовательного поразрядного вычитания и способ круглого числа. Приемы умножения на круглые числа. Разложение делимого на слагаемые, сокращенные приемы деления. Методика подсчета стоимости покупки от 1 до 20 единиц товара. Правила подсчета стоимости покупки с помощью способа округления.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ,
		ПР 3	Способы устного сложения. Приемы устного вычитания. Приемы устного умножения и деления. Приемы устного подсчета стоимости покупки, измеряемой целыми единицами товара Подготовка к практическим занятиям.		

обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. У4. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. 35. Виды каналов сбыта гостиничного продукта. У5. Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. 36. Способы управления доходами гостиницы; Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; Каналы и технологии продаж гостиничного продукта; Ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; Методы максимизации доходов гостиницы.	Текущая аттестация (КР№4)	Раздел 5. Процентные вычисления. Средние величины.	Абсолютные величины. Относительные величины: наращенное и уменьшенное число. Вычисления, связанные с начальным числом, процентами «со 100». Вычисления, связанные с наращенным числом, процентами «на 100», с уменьшенным числом – процентами «во 100». Нахождения 5%. Средняя величина. Классификация средних величин: средняя арифметическая простая (определяется по одному ряду чисел), средняя арифметическая взвешенная (определяется по двум рядам чисел) и средняя хронологическая (применяется для определения средних товарных запасов).	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
		ПР 4	Основные величины процентных вычислений. Виды процентных вычислений. Сокращенные приемы процентных вычислений. Виды средних величин.		
	Текущая аттестация (КР№5)	Раздел 6. Вычислительные средства.	Классификация современных микрокалькуляторов, функции калькуляторов. Определение места десятичной запятой при работе на микрокалькуляторе: положительный, нулевой и отрицательный порядок. Процентные вычисления на микрокалькуляторе: определение процентной суммы, процентной таксы и начального числа.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
		ПР 5	Технические особенности микрокалькуляторов. Типовые алгоритмы вычислений на микрокалькуляторе. Техника работы на микрокалькуляторе. Процентные вычисления на микрокалькуляторе. Решение задач с помощью микрокалькуляторов.		

У6. Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; Выделять целевой сегмент клиентской базы; Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.	Текущая аттестация (КР№6)	Раздел 7. Расчеты с посетителями	Правила расчетов с посетителями при получении денежных сумм за товары и услуги	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: - контрольные работы (указать иные формы контроля) (Приложение1).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: дифференцированный зачет

Форма проведения: *тестирование*

Условия выполнения

Время выполнения задания: *90 минут*

– Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

– Технические средства обучения: компьютер; персональный компьютер для обучающегося, программное обеспечение.

Информационные источники: Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

– **Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:**

– подготовка по вопросам, выносимым на зачет (общее количество) и тестирование по темам дисциплины

- отчеты по практическим работам
- отчеты по самостоятельной работе
- Журнал учебной группы
- Протокол дифференцированного зачета

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию

1. Измерения и стандарты в гостиничном деле.
2. Метрическая система мер.
3. Именованные числа.
4. Сложение, вычитание именованных чисел.
5. Умножение, и деление именованных чисел.
6. Сокращенные приемы устных вычислений: сложение, вычитание.
7. Сокращенные приемы устных вычислений: умножение, деление.
8. Методика подсчета стоимости покупки, измеряемой целыми единицами.
9. Правила подсчета стоимости покупки с применением метода округления.
10. Абсолютные и относительные величины.
11. Виды процентных вычислений.
12. Сокращенные приемы процентных вычислений.
13. Средние величины.
14. Вычислительные средства.
15. Расчеты с посетителями.

Для допуска к промежуточным аттестациям необходимо:

- иметь зачтенные практические работы;
- иметь зачтенные лабораторные работы;
- иметь положительно оцененные контрольные работы.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие и профессиональные компетенции	Умения и знания	Проявления	Балл
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	У 1.1 занимать активную позицию в ходе решения профессиональных задач	Активное занимается на уроках	0-2
		Ведет самостоятельную работу	0-2
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	У 2.1.определять этапы решения задачи;	Соблюдает порядок выполнения задания	0-2
	З 2.1 алгоритмы выполнения работ		Использует необходимые формулы, графики, схемы и пр.
	З 2.2 методы работы		
	У 2.2 определить необходимые ресурсы;	Выбирает необходимый набор заданий в соответствии с уровнем освоения	0-2
	З 2.3 порядок оценки результатов решения задач		0-2
ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале.	31. Методы планирования труда работников службы приема и размещения	Осуществляет планирование работников службы приема и размещения.	0-2
	У1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале организации	Рассчитывает потребности в материальных ресурсах и персонале предприятия.	0-2
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	32. Способы управления доходами гостиницы; Особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания.	Характеризует методы управления доходами.	0-2
		Классифицирует особенности предприятий питания, методы и формы обслуживания.	0-2
	У2. Взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; Оценивать и планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Определяет пути взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса.	0-2
		Осуществляет планирование работников службы питания.	0-2
		Рассчитывает потребности в материальных ресурсах и персонале предприятия.	0-2
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	34. Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Осуществляет планирование работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	0-2
	У4. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		0-2
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и	35. Виды каналов сбыта гостиничного продукта.	Характеризует существующие каналы сбыта гостиничного продукта.	0-2

персонале.	У5. Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Осуществляет планирование работников службы бронирования и продаж	0-2
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущим планами и стандартами гостиницы	36. Способы управления доходами гостиницы; Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; Каналы и технологии продаж гостиничного продукта; Ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; Методы максимизации доходов гостиницы.	Проводит анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства;	0-2
		определяет целевой сегмент потребителей гостиничных услуг;	0-2
		подбирает рыночную концепцию гостиничному предприятию;	0-2
		определяет жизненный цикл гостиничного продукта;	0-2
		разрабатывает рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта.	0-2
	У6. Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; Выделять целевой сегмент клиентской базы; Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.	Разрабатывает рекламное обращение;	0-2
		владеет методикой разработки рекламной компании;	0-2
		формирует рекламные материалы;	0-2
		проводит оценку эффективности стимулирования гостиничного продукта;	0-2
		организует стимулирование продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;	0-2
		проводит маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг;	0-2
		разрабатывает опросники и анкеты для сбора маркетинговой информации;	0-2
		проводит оценку конкурентоспособности гостиничного предприятия, разрабатывает мероприятия по её повышению.	0-2
ИТОГО			0-58

0: критерий не проявился;

1: критерий проявился не в полной мере;

2: критерий проявился .

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. Метрическая система мер. Именованные числа.	Практическая работа
Контрольная точка №2. Понятие о цене в торговле	Тест. Практическая работа.
Контрольная точка №3. Сокращенные приемы устных вычислений с применением счет	Практическая работа
Контрольная точка №4 Процентные вычисления. Средние величины. Товарооборотчиваемость.	Практическая работа
Контрольная точка №5. Вычислительные средства, применяемые в торговле.	Практическая работа
Контрольная точка №6. Товарные вычисления.	Практическая работа
Контрольная точка №7 Правила расчета с покупателями	Практическая работа

Контрольная точка №1. Типовые задания для оценки знаний

Практическая работа № 1 на тему: «Именованные числа и действия над ними»

1. Задание 1. Отработка умений выполнения действий с именованными числами.

Выполните вычисления:

$$1,2 \text{ т} + 1250 \text{ кг} + 8 \text{ ц} 49 \text{ кг} = ? \text{ т}$$

$$2,75 \text{ т} + 2597 \text{ кг} + 16 \text{ ц} 50 \text{ кг} + 950 \text{ кг} = ? \text{ т}$$

$$150 \text{ кг} + 735 \text{ кг} + 4 \text{ ц} 50 \text{ кг} + 17 \text{ ц} 35 \text{ кг} = ? \text{ т}$$

$$0,57 \text{ т} + 315 \text{ кг} + 6,87 \text{ т} + 2 \text{ т} 345 \text{ кг} = ? \text{ т}$$

$$175,2 \text{ кг} + 12,3 \text{ ц} + 7,5 \text{ т} = ? \text{ кг}$$

$$1 \text{ т} 350 \text{ кг} + 7 \text{ ц} 17 \text{ кг} + 90 \text{ кг} = ? \text{ кг}$$

Задание 2. Вычислите массу поступившего товара:

№ п\п	Число коробок с товаром	Масса товара в одном ящике	Общая масса товара
1	15	12,3 кг	
2	27	17 кг 200 г	
3	34	9 кг 450 г	
4	56	15 кг 500 г	
5	18	22 кг 300 г	
Итого:			

Задание 3. Определите количество товара на начало дня:

№ п/п	Остаток на начало дня	Поступило за день	Продано за день	Остаток на конец дня
1		17,15 ц	1,56 т	784 кг
2		2,8 гл	5,1 кг	0,86 кг
3		1,8 ц	206 кг	4 ц 25 кг
4		20 м	18,2 м	35 м 7 дм

Задание 4. Выполните вычитание:

$$8565 \text{ кг} - 40 \text{ ц} = ? \text{ ц}$$

$$389 \text{ кг} - 0,21 \text{ т} = ? \text{ кг}$$

$$18,2 \text{ т} - 25,4 \text{ ц} = ? \text{ кг}$$

$$7\text{ м}12\text{ см} - 3\text{ м}7\text{ см} = ?\text{ см}$$

$$2\text{ м}3\text{ дм} - 150\text{ см} = ?\text{ см}$$

$$15,2\text{ дм} - 29\text{ см} = ?\text{ дм}$$

Задание 5. На начало месяца на кухне было 175,2 кг сливочного масла. В течение месяца поступило 1,2 т масла, израсходовано за текущий месяц – 932,5 кг. Сколько килограммов масла осталось на конец месяца?

Задание 1. Ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение «Именованные числа»
2. Что значит превратить именованное число
3. Что значит раздробить именованное число?

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется, если студент логично изложил содержание ответа на вопрос, правильно использовал научную терминологию в контексте ответов; обнаружил умение раскрывать на примерах относящиеся к вопросу теоретические положения и понятия социальных наук; грамотно излагает свою точку зрения.

Оценка «хорошо» выставляется, если в ответе допущены малозначительные ошибки, недостаточно полно раскрыто содержание вопроса, а затем в процессе уточнения ответа самостоятельно не даны необходимые поправки и дополнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если в ответе допущены значительные ошибки, или в нем не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания; задание выполняется с помощью наводящих вопросов преподавателя.

Контрольная точка №2. Понятие о цене.

Тема 3.2 Вопросы для собеседования

Оптовая цена.

Розничная цена.

Договорная цена.

Свободная (розничная) цена.

Покупная цена.

Продажная цена.

Тема 3.4 Работа с банкнотами.

Задание 1 Вставьте пропущенные слова в нижеприведенные утверждения:

1. При рассмотрении банкноты на просвет на купонных полях видны
2. На орнаментальной ленте банкнот при горизонтальном их расположении на уровне глаз под острым углом падающего света видны
3. В верхней и нижней части орнаментальной ленты на лицевой стороне банкноты расположены строки с
4. Тонкие штрихи по краям купонных полей банкноты, метка для людей с ослабленным зрением и текст «БИЛЕТ БАНКА РОССИИ» имеют, воспринимаемый на ощупь.
5. При рассмотрении банкноты против источника света наблюдается число, выполненное абсолютно ровными рядами, неосязаемыми на ощупь.

Задание 2. Тест (выберите правильный вариант ответа)

1. Волокна в бумаге, на которой изготавливаются банкноты Банка России, имеют цвета:
А) синий и красный

- Б) красный и зеленый
 - В) синий и зеленый
2. Количество знаков, из которых состоит серийный номер банкноты:
- А) 10
 - Б) 7
 - В) 9
3. Способ нанесения основного рисунка на банкноту Банка России:
- А) офсетная печать
 - Б) высокая печать
 - В) металлографическая печать
4. Изменение цвета типографской краски при рассмотрении банкноты под углом (банкнота номиналом 1000 руб. модификация 2010 г.) происходит:
- А) с малинового на золотисто-зеленый
 - Б) с зеленого на коричневый
 - В) не происходит
5. На водяных знаках банкнот Банка России изображается:
- А) портрет и число
 - Б) здание Банка России
 - В) портрет президента страны, нанесенного на банкноту
6. Внедренная в бумагу защитная полоска видна:
- А) только при использовании специального оборудования
 - Б) невооруженным глазом (металлизированная нить ныряющего типа)
 - В) только на просвет
7. Бумага, на которой печатают банкноты Банка России, имеет:
- А) хлопковую основу
 - Б) древесно-шелковую основу
 - В) уплотненную бумажную основу
8. Поверхность банкнот Банка России:
- А) рельефна на ощупь, особенно, например, в области номинала
 - Б) имеет незначительный рельеф в виде скопления краски на границах рисунка как брак при производстве
 - В) гладкая, не имеет неровностей на поверхности
9. На защитной нити в банкноте 2010 года номиналом 1000 рублей:
- А) напечатана надпись «ЦБР...» с указанием номинала банкноты цифрами
 - Б) напечатана надпись «ЦБР ...» с указанием года выпуска
 - В) видны повторяющиеся числа «1000», разделенные ромбами
10. В ультрафиолетовых лучах защитная нить:
- А) имеет красное свечение
 - Б) имеет зеленое свечение
 - В) не имеет свечение
11. Серийные номера на банкнотах Банка России выполнены следующим способом печати:
- А) офсетным
 - Б) высоким
 - В) металлографическим
12. В зависимости от угла наклона банкноты (1000 руб. 2010 г.) герб г. Ярославля, расположенный на лицевой стороне,
- А) меняет свой цвет с зеленого на желтый
 - Б) остается неизменным
 - В) яркая блестящая горизонтальная полоса, видимая под прямым углом зрения в

середине герба г. Ярославля, при наклоне банкноты перемещается от середины изображения герба вверх или вниз

Ответ:

- 1 А 7 А
- 2 В 8 А
- 3 В 9 В
- 4 В 10 В
- 5 А 11 Б
- 6 Б 12 В

Критерии оценивания:

- 5 (отлично) - 12 – 11 правильных ответов
- 4 (хорошо) - 10 – 9
- 3 (удов) - 8 - 7
- 2 (неудов) - менее 7

Контрольная точка №3. Сокращенные приемы устных вычислений с применением счет
Тема 3.1 Приемы выполнения основных арифметических действий: сложение, вычитание.

Задание № 1: Найдите сумму, применяя способ последовательного поразрядного сложения:

- 1) $24\ 669 + 37\ 461 =$ _____
- 2) $4966 + 3868 =$ _____
- 3) $2764 + 7646 =$ _____
- 4) $3559 + 3263 =$ _____
- 5) $3436 + 5876 =$ _____
- 6) $56 + 78 =$ _____
- 1) $272 + 118 =$ _____

Задание № 2: Найдите сумму, применяя способ круглого числа:

- 1) 58 р. 90 к. + 17 р. 50 к. = _____
- 2) 39 р. 50 к. + 76 р. 20 к. = _____
- 3) 49 р. 80 к. + 32 р. 40 к. = _____
- 4) 65 р. 80 к. + 18 р. 60 к. = _____
- 5) 72 р. 80 к. + 39 р. 80 к. = _____
- 1) 19 р. 80 к. + 37 р. 60 к. = _____

3.2 Приемы выполнения основных арифметических действий: умножение, деление.

Заполните таблицу, используя способы сокращенного умножения:

Цена (р. к.)	Отвес (кг)	Алгоритм решения	Стоимость
230	0,5		
14.70	5		
8.60	50		
180.00	0,25		
24.20	2,5		
16.40	25		
164.00	0,15		
18.80	1,5		
5.40	15		

3.3. Методика устного подсчета стоимости покупки, измеряемой целыми единицами товара.

Цена	500 г	100 г	10 г	Сумма
140.00	140+2=70	140+10=14	140+100=1.4	85.40
54.10				
86.20				
167.40				
18.30				
22.90				
41.80				
35.20				
142.80				
137.60				
48.80				

3.4. Правила подсчета стоимости покупки, состоящей из основных долей килограмма.

Цена	500 г	100 г	10 г	Сумма
140.00	140+2=70	140+10=14	140+100=1.4	85.40
54.10				
86.20				
167.40				
18.30				
22.90				
41.80				
35.20				
142.80				
137.60				
48.80				

Задание 3. Подсчитать точную и округленную стоимость (до копеек) основных долей метра:

Цена, руб. и коп	1см		10 см		50 см	
	точная	округленная	точная	округленная	точная	округленная
325-40						
43-72						
5-85						

3.5 Правила подсчета стоимости покупки, состоящей из мелких и смешанных долей килограмма.

Задание: Подсчитать точную и округленную стоимость (до копеек) основных долей метра:

Цена, руб. и коп	1см		10см		50см	
	точная	округленная	точная	округленная	точная	округленная
325-40						
43-72						
5-85						

Заполните таблицу, вычисляя доли килограмма.

Отвес	Алгоритм решения	Стоимость
10 г		
100 г		
500 г		
200 г		
400 г		
600 г		
800 г		
900 г		
50 г		
5 г		
40 г		

3.6 Правила подсчета стоимости покупки с применением способа округления.

Произведите вычитание способом круглого числа:

- 1) 7 р. 50 к. — 3 р. 90 к. =
- 2) 6 р. 80 к. — 4 р. 90 к. =
- 3) 4 р. 20 к. - 2 р. 80 к. =
- 4) 52 р. 40 к. — 38 р. 90 к. =
- 5) 72 р. 20 к. — 57 р. 80 к. =

3.7 Правила подсчета стоимости покупки при использовании отвесов и отмеров.

Вариант 1

Задание 1. Подсчитать стоимость товаров, используя регистр памяти

№ п/п	Наименование товара	Ед.изм.	Кол-во	Цена	Сумма
1	Чай «Беседа» 100г гранулирован.	шт	36	44-69	
2	Майонез «Ермак» 67% 210г	шт	40	39-37	
3	Сыр «Хохлонд» 150г с ветчиной	шт	32	41-85	
4	Какао порошок 100г Застолье	шт	48	24-45	
5	Корж «Невский» 400г бисквит	шт	9	48-90	
6	Сухарики Кириешки 50г с сыром	шт	60	11-20	
7	Шоколад «Победа» 100г горький	шт	20	37-60	
8	Рулет «Торнадо» 200г абрикос	шт	15	39-40	
9	Конс. «Горбуша натуральная» 250г	шт	48	42-10	
10	Кетчуп «Балтимор» 260г томатный	шт	12	40-44	
	Итого				?

Задание 2. Вычислить стоимость покупки и сумму сдачи с 1000 руб., если покупателю отпущено:

Масло растительное «Идеал»	2 бутылки по 53-50
Консервов «Сельдь в масле»	3 банки по 26-10
Молоко ж 3,2%	4 пакета по 28-20
Колбасы «Студенческой»	1,2 кг по 119-40
Сыра «Горного» ж 50%	750 г по 210-60
Сметаны 10%	510 г по 56-00
Итого	?

Вариант 2

Задание 1. Подсчитать стоимость покупки и сдачу с 1000 руб., если покупателю отпущено:

Крупы гречневой	2,4 кг по 58-10
Конфет «Белочка»	360 г по 264-50
Майонез «Махеев»	2 банки по 67-00
Чипсы «Эстрелла»	2 пакета по 61-70
Спагетти «Алейка»	4 упаковки по 15-40
Повидло «Яблоко»	3 банки по 23-60
Итого	?

Контрольная точка №4 Процентные вычисления. Средние величины. Товарооборотчиваемость.

5.1 Виды процентных вычислений.

Задание № 1: Определите сумму естественной убыли при реализации колбасы на сумму 31520.00 р. Процент естественной убыли — 0,64.

решение:

Задание № 2: Определить количество товара первого сорта, составляющего 72% общей партии товара 2600 шт.

решение:

Задание № 3: Определите товарооборот магазина. Если издержки обращения на сумму 5928.00 р. Составляют 4,2% товарооборота.

решение:

Задание № 4: Товарооборот магазина составил 485700.00 р., издержки обращения — 23155.00 р. Определить процент издержек обращения.

решение:

Задание № 5: Костюм стоимостью 1900.00 р. уценен на 30%. Определите стоимость костюма после уценки.

Задание № 6: В комиссионный магазин сданы туфли, оцененные в 370.00 р. после уценки по истечении 20 дней на 20% и последующей уценки еще через 20 дней на 30% они были проданы. Комиссионный сбор магазина составляет 7%. Определите сумму причитающуюся владельцу сданной вещи.

Задание № 7: Стоимость вазы после снижения цен на хрустальные изделия составила 1594.00 р. Прежняя цена - 2300.00 р. Определите процент снижения цен.

Задание № 8 Работнику универмага оклад, которого 13000 р., за перевыполнение плана товарооборота положена премиальная доплата в размере 13,5% от оклада. Определите зарплату работника.

5.2 Сокращенные приемы процентных вычислений.

Задание № 1: В магазине проводится переоценка овощей. Имеется: картофель — 1250 кг; капуста свежая — 830 кг; морковь — 650 кг. Цена 1 кг картофеля снижена на 12%, капусты свежей — на 15%, моркови — на 8%. До переоценки розничная цена за 1 кг картофеля составляла 25.00 р., капусты свежей — 40.00 р., свеклы — 50.00 р. Определите новые розничные цены за данные товары и общую сумму переоценки по магазину.

Задача № 2 Какая сумма в рублях будет проставлена в кассовом чеке, если стоимость товара 520р. и покупатель оплачивал его по дисконтной карте с 5% скидкой.

5.3. Понятие о средних величинах.

1. Решить задачу: Товарные остатки магазина за квартал составили: на 1 января — 784000 руб., на 1 февраля — 528000 руб., на 1 марта — 806000 руб. Определить средний остаток товаров в магазине.
2. Решить задачу: В магазин поступило 435 ящиков с товаром. Масса брутто составила 6897,5кг. Масса каждого ящика 2,5кг. Вычислить массу тары и массу нетто товара.

3. Решить задачу: Средний запас товаров в течение месяца 96000 руб., коэффициент товарооборачиваемости – 5 раз. Каков товарооборот магазина и товарооборачиваемость в днях.

4. Решить задачу: Вычислить средний процент снижения цен на товары, если при переоценке товаров в магазине их стоимость снижена: товаров стоимость 18000 руб. – на 15%, стоимость 12000 – на 9%, стоимость 800 руб. – на 5%.

5. Решить задачу: Месячный оборот магазина установлен в сумме 18950 руб. Товарооборачиваемость – 6 дней. Определить товарный запас и коэффициент товарооборачиваемости.

6. Решить задачу: Товарные остатки магазина за год составили: 1 квартал – 325600 руб., 2 квартал – 456800 руб., 3 квартал – 543000 руб., 4 квартал – 345700 руб. Определить средний остаток товаров в магазине.

8. Определите средние товарные запасы по универмагу за I квартал, если запасы на 1 января составили 43 250 тыс. руб., на 1 февраля — 41 672, на 1 марта — 40 327, на 1 апреля — 44 423 тыс. руб. (средние товарные запасы определите по средней арифметической простой и хронологической

5.4 Товарооборачиваемость и способы ее вычисления

Задание № 1: Заработок бригады по сдельным расценкам составил 47 400.00 р. Распределить сдельный заработок между членами бригады пропорционально их заработку по тарифу за проработанное время по данным таблицы.

Ф.И.О.	Заработок по тарифу за проработанное время, руб. и коп.
Богданова Е. В.	11 000.00
Егорова Г. И.	10 000.00
Игошева Т. А.	9 500.00
Панкратова А. Б.	9 000.00

Задание №2: При инвентаризации товаров в отделе была установлена недостача в сумме 3 672.00 р. За период между инвентаризациями заработок членов бригады составил:

Ермакова А. П.	36 882.00
Новоселова Г. А.	29 500.00
Лебедева Т. Н.	24 430.00
Комарова Н. П.	12 834.00
Макарова Т. Г.	10 764.00
Хохлова Т. М.	9 900.00

Контрольная точка №5. Вычислительные средства, применяемые в торговле.

.6.1 Определение места десятичной запятой при работе на микрокалькуляторе.

Задание № 1: Найдите начальные числа в следующих заданиях:

№ п/п	Процентная сумма	Процентная такса, %	Начальное число
1	201	16	
2	130	23	
3	386	75	
4	4802	38	

5	728	49	

Задание № 2: Найдите наращенные числа в заданиях, приведенных ниже:

№ п/п	Начальное число	Процентная такса, %	Наращенное число
1	278	42	
2	1015	15	
3	932	33	
4	486	29	
5	673	27	

Задание № 1: Выполните вычитание и деление чисел:

Пример	Ответ	Пример	Ответ
678 - 452		386-5-79	
936 - 819		2736*19	
1005 - 724		1378*14	
817 - 621		2535-5-7	
2034 - 1137		934-5-25	
78,24 - 35,46		1485-5-33	
149,76 - 98,87		2608-5-18	
53,49 - 36,52		3947-5-43	
172,84 - 69,91		8609*27	
65,18 - 5,27		948-5-26	
Итого:		Итого:	

6.2. Процентные вычисления на микрокалькуляторе.

Задание 1. Подсчитать стоимость товаров, используя регистр памяти

№ п/п	Наименование товара	Ед.изм.	Кол-во	Цена	Сумма
1	Чай «Беседа» 100г гранулирован.	шт	36	44-69	
2	Майонез «Ермак» 67% 210г	шт	40	39-37	
3	Сыр «Хохлонд» 150г с ветчиной	шт	32	41-85	
4	Какао порошок 100г Застолье	шт	48	24-45	
5	Корж «Невский» 400г бисквит	шт	9	48-90	
6	Сухарики Кириешки 50г с сыром	шт	60	11-20	
7	Шоколад «Победа» 100г горький	шт	20	37-60	
8	Рулет «Торнадо» 200г абрикос	шт	15	39-40	
9	Конс. «Горбуша натуральная» 250г	шт	48	42-10	
10	Кетчуп «Балтимор» 260г томатный	шт	12	40-44	
	Итого				?

Задание 2. Подсчитать стоимость покупок, используя регистр памяти

№ п/п	Количество, кг	Цена за 1 кг, руб. коп.	Стоимость, руб. коп.
1	0,5	241-00	
2	0,25	219-10	

3	0,125	125-50	
4	2,5	66-20	
5	12,5	75-80	
6	1,3	26-90	
7	10,5	39-30	
	Итого		?

Задание 3. Подсчитать стоимость покупок, используя регистр памяти

№ п/п	Количество, кг	Цена за 1 кг, руб. коп.	Стоимость, руб. коп.
1	0,5	241-00	
2	0,25	219-10	
3	0,125	125-50	
4	2,5	66-20	
5	12,5	75-80	
6	1,3	26-90	
7	10,5	39-30	
8	3,75	68-00	
9	11,9	19-75	
10	0,1	11-70	
	Итого		?

Контрольная точка №6. Товарные вычисления.

7.1 Приемка товаров.

7.2 Определение массы брутто и нетто товара.

Задание № 1: В магазин поступила одна бочка сардинеллы пряного посола массой брутто 129 кг. Масса бочки — 20 кг. Определите массу нетто.

Задание № 2: В магазин поступило четыре бочки сельди пряного посола массой брутто 246 кг. Масса бочки - 13,5 кг. Определите массу нетто.

Задание № 3: Поступило 2477 кг свежей капусты. Скидка на лист установлена в размере 5%. Определите массу товара, подлежащую оприходованию (с точностью до 0,1 кг).

Задание № 4: Поступило 50 ящиков свежего винограда массой брутто 640 кг. Масса ящика — 2,7 кг. Определите массу нетто.

Задание № 5: При переборке свежих помидоров в количестве 458,8 кг стандартных оказалось 87%, нестандартных — 8% и гнилых - 5%. Вычислите массу стандартных, нестандартных и гнилых помидоров (с точностью до 0,1 кг).

Задание № 6: В магазин поступил зеленый лук в количестве 146 кг по 200.00 р. за 1 кг. Скидка на землю — 3%. Определите сумму поступившего товара.

Задание № 8: 14. Подсчитайте сумму поступивших товаров, используя регистры памяти микрокалькулятора

окунь морской свежемороженный мелкий — 4 ящика по 33 кг в каждом по 95.00 р. за 1 кг;

треска свежемороженая — 17 ящиков по 33 кг в каждом по 110.00 р. за 1кг;

ставрида горячего копчения — 12 ящиков по 23 кг в каждом по 145.00 р. за 1 кг.

7.3 Завес тары и его вычисление.

Задание № 1: В магазин поступила одна бочка сардинеллы пряного посола массой брутто 129 кг. Масса бочки — 20 кг. Определите массу нетто.

Задание № 2: В магазин поступило четыре бочки сельди пряного посола массой брутто 246 кг. Масса бочки - 13,5 кг. Определите массу нетто.

Задание № 3: Поступило 2477 кг свежей капусты. Скидка на лист установлена в размере 5%. Определите массу товара, подлежащую оприходованию (с

точностью до 0,1 кг).

Контрольная точка №7. Правила расчета.

Задание № 1: В комиссионный магазин сданы туфли, оцененные в 370.00 р. после уценки по истечении 20 дней на 20% и последующей уценки еще через 20 дней на 30% они были проданы. Комиссионный сбор магазина составляет 7%. Определите сумму, причитающуюся владельцу сданной вещи

Задание № 2: Стоимость вазы после снижения цен на хрустальные изделия составила 1594.00 р. Прежняя цена - 2300.00 р. Определите процент снижения цен.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1. Структура контрольного задания для проведения дифференцированного зачета

Итоговая аттестация по учебной дисциплине «Торговые вычисления» предусмотрена в форме дифференцированного зачёта в виде двух частей:

Часть А - тест для контроля степени усвоения студентами учебного материала

Часть Б - практическая задача.

Блок А

1 - 8. Инструкция: из предложенных вариантов в каждом вопросе выбрать один правильный ответ.

1. Что такое «метрология»?
А. наука об измерениях, их единстве и точности
Б. единицы измерения
В. физическая величина
Г. система мер
2. Именованные числа делятся на простые и
А. метрические
Б. составные
В. раздробленные
Г. десятичные
3. Как правильно нужно произносить 345 г?
А. триста сорок пять грамм
Б. тристо сорок пять грамм
В. триста сорок пять граммов
Г. триста сорок пять
4. Раздробите именованное число 2,45 ц и выразите его в килограммах:
А. 24,5 кг
Б. 2450 кг
В. 245 кг
Г. 0,245 кг
5. Превратите именованное число 3762 м и выразите его в километрах:
А. 3,762 км
Б. 37,62 км
В. 376,2 км
Г. 37620 км
6. 7 % от числа 500 составляет:
А. 25
Б. 50
В. 20
Г. 35
7. Как называется число, состоящее из начального числа и процентной суммы?
А. процентным
Б. увеличенным
В. наращенным
Г. уменьшенным
8. Выразите десятичную дробь в процентах: 0,6
А. 6 %

- Б. 0,6 %
 В. 60 %
 Г. 600 %

Блок В

9-14. Инструкция: выполнить вычисление.

9. Подсчитать результат и выразить в тоннах:
 $1,2 \text{ т} + 1250 \text{ кг} + 8 \text{ ц} 49 \text{ кг} =$
10. Вычислите, применяя способ последовательно поразрядного сложения:
 $9 \text{ р. } 14 \text{ к.} + 8 \text{ р. } 77 \text{ к.} =$
11. Вычислите, применяя способ круглого числа
 $5 \text{ р. } 89 \text{ к.} + 1 \text{ р. } 85 \text{ к.} =$
12. Вычислите, применяя способ последовательно поразрядного вычитания:
 $3348 - 2386 =$
13. Подсчитать и выразить в килограммах, сколько сливочного масла осталось на конец дня в магазине, если:
 На начало дня в магазине было 175,2 кг сливочного масла. В течение дня поступило 1,2 т масла.
 Продано за день – 932,5 кг.
14. Подсчитать стоимость и вес всей покупки. Результат выразить в рублях и килограммах:
 Конфеты «Белочка» 360 г по цене 264 р. 50 к. за 1 кг
 Чипсы «Эстрелла» 2 пачки по 300 г по цене 61 р. 70 к. за пачку
 Спагетти «Алейка» 4 упаковки по 400 г по цене 15 р. 40 к. за упаковку
 Повидло «Яблоко» 3 банки по 500 г по цене 63 р. 60 к. за банку.

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 - 89	4	хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно
Менее 70	2	неудовлетворительно

- 8 – 7 баллов «5»
 6 – 5 баллов «4»
 4 – 2 баллов «3»



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

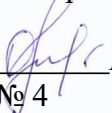
**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП 12 «Безопасность и ОТ в сфере гостиничного обслуживания»

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2022

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

 Нужина О.Д.
Протокол № 4
от «14» февраля 2022 г.

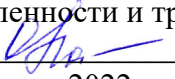
Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы,
и в соответствии с требованиями ФГОС СПО
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна, преподаватель, ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины ОП 13 «Безопасность и ОТ в сфере гостиничного обслуживания» пройдена.

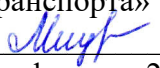
Эксперт:

Зам. директора по УМР
ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

 /Потанова О.А.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

И.о директора ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

 С.П. Мицура
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	5
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	6
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	9

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины ОП 12 «Безопасность и ОТ в сфере гостиничного обслуживания» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК, личностные результаты	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- владеть основами охраны труда - использовать нормативные правовые акты по охране труда - вести учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве - организовывать службу охраны труда предприятия - вести организацию обучения и проверку знаний требований охраны труда - создавать условия труда и основные требования по обеспечению безопасных условий труда - обеспечивать безопасность и ОТ в гостиницах и туристских комплексах	- основные принципы обеспечения безопасности и ОТ - требования к охране труда - обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и ОТ - обязанности работника в области ОТ - меры профилактики травматизма - условия труда в организации - общие требования безопасности и охраны труда к средствам размещения туристов - требования безопасности и ОТ к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов - технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации - требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах - пожарную безопасность и оказание медицинской помощи в гостиницах
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и		

Код ПК, ОК, личностные результаты	Умения	Знания
эксплуатации номерного фонда ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела ЛР 14 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации		

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения		Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников	31 основные принципы обеспечения безопасности и ОТ	Объясняет формулировку «производственная безопасность» Знает основные принципы обеспечения безопасности и ОТ	Тестирование по темам Самостоятельная работа Проверочная работа Решение ситуационных задач Оценка выполнения конспекта Анализ производственной ситуации Моделирование и решение нестандартных производственных ситуаций
	32 требования к охране труда	Руководствуется нормативно-правовыми актами по вопросам охраны труда в гост. деятельности	
	33 обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и ОТ	Определяет обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и ОТ	
	34 обязанности работника в области ОТ	Знает обязанности работника в области ОТ Контролирует выполнение тяжелых работ и работ с вредными или опасными условиями труда	
	35 меры профилактики травматизма	Определяет основные причины несчастных случаев Знает меры профилактики производственного травматизма	
	36 условия труда в организации	Определяет производственную среду Знает факторы производ. среды и их классификацию	
	37 общие требования безопасности и охраны труда к средствам размещения туристов	Знает организацию охраны труда в гостинице Соблюдает санитарно-гигиенические нормы и правила в гостиницах Знает требования безопасности к средствам размещения	

Результаты обучения		Критерии оценки	Методы оценки
службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	38 требования безопасности и ОТ к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов	Знает правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования Соблюдает электробезопасность в гостиницах	
	39 технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации	Знает принципы работы технологического оборудования гостиниц Соблюдает меры безопасности при его эксплуатации	
	310 требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах	Соблюдает требования безопасности и ОТ при организации дополнительных услуг	
	311 пожарную безопасность и оказание медицинской помощи в гостиницах	Организует и проводит работы по пожарной безопасности Знает правила оказания первой помощи пострадавшим в гостинице	
	У1 владеть основами охраны труда	Применяет основные положения и нормы трудового права, требования к охране труда в профессиональной деятельности	
	У2 использовать нормативные правовые акты по охране труда	Применяет локальные нормативные акты, содержащие нормы трудового права	
	У3 вести учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве	Ведет учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве	
	У4 организовывать службу охраны труда предприятия	Ведет управление охраной труда организации	
	У5 вести организацию обучения и проверку знаний требований охраны труда	Организует обучение и проверку знаний требований охраны труда на предприятии	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	У6 создавать условия труда и основные требования по обеспечению безопасных условий труда	Создает условия труда, требования по обеспечению безопасных условий труда	Наблюдение за выполнением лабораторной работы; Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента)
	У7 обеспечивать безопасность и ОТ в гостиницах и туристских комплексах	Обеспечивает безопасность и охрану труда в гостиницах и туристских комплексах	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности		определяет необходимые источники информации структурирует получаемую информацию; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оформляет результаты поиска	

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	организует работу коллектива и/или команды; взаимодействует с членами коллектива, преподавателем и другими участниками нетворкинга	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке,	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	проявляет внимание, сдержанность и собранность, нацелен на результат, проявляет толерантность к членам коллектива, преподавателю и другим участниками нетворкинга	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	применяет правила эргономики организации рабочего пространства, соблюдает гигиенические нормы и правила на рабочем месте (расстояние от глаз до экрана монитора/учебника, правильная посадка и пр.) использует технологии энергосбережения	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	применяет физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; использует приемы двигательных функций во время обучения; пользуется средствами профилактики перенапряжения органов зрения, движения и пр.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	применяет технические средства информатизации для решения поставленных задач; владеет техникой работы с профессиональным и/или специальным программным обеспечением для решения поставленных задач;	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимает общий смысл высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимает смысл иностранных текстов на базовые профессиональные темы; применяет сервисные инструкции, стандарты, спецификации, технологические карты и др. при решении поставленных задач	

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;	Наблюдение за выполнением лабораторной работы; Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента)
ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;	
ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;	
ЛР 14 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации	проявление высокопрофессиональной трудовой активности;	

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем, выносимых на проверку	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
ПК 1.2 ПК 2.2 ПК 3.2 ПК 4.2 ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10 ЛР 9, ЛР 10, ЛР 13, ЛР 14	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. Основы охраны труда	На занятии	Тестирование, Разноуровневые задачи и задания; Контрольная работа
	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. Условия труда и основные требования по обеспечению безопасных условий труда	На занятии	
	Текущая аттестация (КР№3)	Раздел 3. Обеспечение безопасности и охрана труда в гостиницах и туристских комплексах	На занятии	

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: тестирование, контрольная работа, проверочная работа (Приложение1).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: Дифференцированный зачет

Форма проведения: *тестирование*

Условия выполнения

Время выполнения задания: 90 минут

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.
- Технические средства обучения: компьютер; проектор с экраном (широкоформатный телевизор).
- Информационные источники: печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- подготовка по вопросам, выносимым на зачет (общее количество - 15) и тестирование по темам дисциплины
- Журнал учебной группы
- Протокол дифференцированного зачета

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию:

1. Основные принципы обеспечения безопасности и охраны труда
2. Требования к охране труда. Нормативные правовые акты по охране труда.
3. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда
4. Обязанности работника в области охраны труда
5. Административно-общественный контроль за охраной труда на гостиничном предприятии
6. Учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве. Меры профилактики травматизма.
7. Служба охраны труда организации
8. Организация обучения и проверки знаний требований охраны труда
9. Условия труда в организации
10. Обеспечение безопасности в аварийных ситуациях
11. Общие требования безопасности и охраны труда к средствам размещения туристов
12. Требования безопасности и ОТ к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов
13. Технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации

14. Требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах
15. Пожарная безопасность и оказание медицинской помощи в гостиницах

Критерии оценки выполнения работ (лист оценивания см. Приложение)

1. «5» - 60 – 54 баллов (90-100% от общего количества баллов);
2. «4» - 53 – 48 баллов (80-89% от общего количества баллов);
3. «3» - 47 – 42 баллов (70-79% от общего количества баллов);
4. «2» - 41 и менее. (69% и менее от общего количества баллов);

Для допуска к промежуточным аттестациям необходимо:

- иметь зачтенные практические работы;
- иметь положительно оцененные контрольные работы.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие и профессиональные компетенции	Умения и знания	Балл
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	распознает поставленную задачу и/или проблему	0-1
	владеет актуальными методами работы	0-1
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке	0-1
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	применяет правила эргономики организации рабочего пространства	0-1
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Руководствуется нормативно-правовыми актами по вопросам охраны труда в гост. деятельности	0-1
	Определяет обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и ОТ	0-1
	Знает обязанности работника в области ОТ	0-1
ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знает меры профилактики производственного травматизма	0-1
	Контролирует выполнение тяжелых работ и работ с вредными или опасными условиями труда	0-1
ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Определяет производственную среду	0-1
	Соблюдает меры безопасности при эксплуатации технологического оборудования гостиниц	0-1
	Знает правила оказания первой помощи пострадавшим в гостинице	0-1
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знает организацию охраны труда в гостинице	0-1
	Соблюдает санитарно-гигиенические нормы и правила в гостиницах	0-1
	Применяет основные положения и нормы трудового права, требования к охране труда в профессиональной деятельности	0-1
Итого		0-15

0: критерий не проявился;

1: критерий проявился .

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Инструментарий для проведения текущего контроля

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Раздел 1. Основы охраны труда	тестирование
Раздел 2. Условия труда и основные требования по обеспечению безопасных условий труда	Контрольная работа
Раздел 3. Обеспечение безопасности и охрана труда в гостиницах и туристских комплексах	

Перечень вопросов для тестирования (контрольная точка №1)

1. Для чего выдаются средства индивидуальной защиты?

- А) Для защиты работникам, занятым на работах с вредными и (или) опасными условиями труда
- Б) Для защиты от воздействия вредных и (или) опасных факторов производственной среды и (или) загрязнения, а также на работах, выполняемых в особых температурных условиях (+)
- В) Для защиты работникам, занятым на работах в особых температурных условиях
- Г) Для защиты работникам, занятым на работах, связанных с загрязнением

2. Для какого вида инженерного оборудования должны предусматриваться помещения и устройства в зданиях?

- А) Только для отопления, вентиляции и кондиционирования
- Б) Только для внутреннего водопровода и канализации
- В) Только для установок электроснабжения
- Г) Только для электрических пассажирских лифтов
- Д) Только для вертикальных мусоропроводов
- Е) Для всего перечисленного оборудования (+)

3. Что из перечисленного не входит в задачи службы охраны труда организации?

- А) Организация работы по обеспечению выполнения работниками требований охраны труда
- Б) Контроль за соблюдением работниками требований законодательных актов в области охраны труда, коллективного договора, соглашения по охране труда, других локальных нормативных правовых актов организации
- В) Организация профилактической работы по предупреждению производственного травматизма, профессиональных заболеваний и заболеваний, обусловленных производственными факторами, а также работы по улучшению условий труда
- Г) Организация и контроль за соблюдением трудовой дисциплины, требований правил внутреннего трудового распорядка (+)

4. В какие сроки работники рабочих профессий, принимаемые на работу с вредными и (или) опасными условиями труда, проходят обучение и проверку знаний требований охраны труда?

- А) В течение двух месяцев после назначения на эти работы
- Б) В течение первого месяца после назначения на эти работы (+)
- В) В течение трех месяцев после назначения на эти работы
- Г) По мере готовности рабочего к сдаче экзамена

5. Какие из указанных требований по обеспечению безопасности рабочего места не относятся к обязанностям работодателя?

- А) Безопасность работников при эксплуатации зданий, сооружений, оборудования, осуществлении технологических процессов, а также эксплуатации применяемых в производстве инструментов, сырья и материалов;
- Б) Организация и проведение мероприятий по обучению и подготовке работников организации к аттестации (+)
- В) Соответствие каждого рабочего места государственным нормативным требованиям охраны труда;
- Г) Создание и функционирование системы управления охраной труда

6. Какая форма участия работников в управлении организацией НЕ предусмотрена?

- А) Учет мнения представительного органа работников в случаях, предусмотренных законодательством
- Б) Участие в разработке и принятии локальных нормативных актов, связанных с обеспечением трудового законодательства (+)
- В) Обсуждение с работодателем вопросов о работе организации, внесение предложений по ее совершенствованию

Г) Обсуждение представительным органом работников планов социально-экономического развития организации

Д) Участие в разработке и принятии коллективных договоров

7. На что направлены государственные нормативные требования охраны труда?

А) На обеспечение безопасности опасных производственных объектов в процессе их эксплуатации

Б) На сохранение безопасности производственного оборудования, участвующего в производственных процессах

В) На сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности (+)

Г) На уменьшение влияния вредных и (или) опасных производственных факторов на окружающую среду

8. Какой документ составляется по результатам государственной экспертизы условий труда?

А) Акт о соответствии (несоответствии) условий труда государственным нормативным требованиям охраны труда

Б) Заключение о соответствии (несоответствии) условий труда государственным нормативным требованиям охраны труда (+)

В) План мероприятий по улучшению условий труда

Г) Протокол состояния условий труда

9. Допускается ли одновременное нахождение на переносной лестнице и стремянке более одного человека?

А) Допускается в любом случае

Б) Допускается только в присутствии наблюдающего

В) Допускается только при условии использования дополнительных средств индивидуальной защиты

Г) Не допускается ни в каком случае (+)

10. Какой вид инструктажа не предусмотрен?

А) Вводный инструктаж

Б) Первичный инструктаж на рабочем месте

В) Вторичный инструктаж на рабочем месте (+)

Г) Повторный инструктаж на рабочем месте

Д) Внеплановый инструктаж

Е) Целевой инструктаж

11. При несчастном случае работодатель (его представитель) обязан

А) Принять неотложные меры по предотвращению развития аварийной ситуации

Б) Немедленно организовать первую помощь пострадавшему и при необходимости доставку его в медицинскую организацию

В) Обеспечить своевременное расследование несчастного случая и его учет

Г) Всё верно (+)

12. Какой документ оформляется на каждый несчастный случай, квалифицированный по результатам расследования как несчастный случай на производстве?

А) Протокол несчастного случая на производстве

Б) Акт о несчастном случае на производстве формы Н-1 (+)

В) Перечень пострадавших при несчастном случае на производстве

Г) Медицинское заключение о характере и степени тяжести повреждения, причиненного здоровью пострадавшего

13. Какой вид ответственности за нарушение трудового законодательства не применяется?

А) Дисциплинарная ответственность

Б) Материальная ответственность

В) Гражданско-правовая ответственность

Г) Административная ответственность

Д) Конституционная ответственность (+)

Е) Уголовная ответственность

14. Какое из перечисленных определений соответствует термину "профсоюз"?

А) Содружество граждан, связанных общими трудовыми интересами

Б) Добровольное общественное объединение граждан, связанных общими производственными, профессиональными интересами по роду деятельности, создаваемое в целях представительства и защиты их социально-трудовых прав и интересов (+)

В) Объединение рабочих, проживающих на территории РФ, создаваемое для реализации трудового законодательства

Г) Массовая организация, объединяющая трудящихся

15. Что понимается под понятием "опасный производственный фактор"?

А) Производственный фактор, воздействие которого на работника может привести к его заболеванию.

Б) Фактор производственной среды или трудового процесса, воздействие которого может привести к травме или смерти работника (+)

В) Производственный фактор, воздействие которого на работника может вызывать повреждение здоровья потомства.

16. Что подразумевается под понятием "производственная деятельность"?

А) Совокупность действий работников с применением средств труда, необходимых для превращения ресурсов в готовую продукцию (+)

Б) Деятельность, в которой действия работника управляются сознательной целью освоения определенных навыков.

В) Деятельность, направленная на производство определенных общественно полезных продуктов, удовлетворяющих потребности человека.

17. Что понимается под средством индивидуальной защиты работников?

А) средство, используемое для предотвращения или уменьшения воздействия на работника вредных и (или) опасных производственных факторов, особых температурных условий, а также для защиты от загрязнения (+)

Б) медицинские средства, используемые для предотвращения или уменьшения воздействия на работников вредных и (или) опасных производственных факторов, а также для защиты от загрязнения

В) технические средства защиты работников, конструктивно и (или) функционально связанные с производственным оборудованием, производственным процессом, производственным зданием (помещением), производственной площадкой, производственной зоной, рабочим местом (рабочими местами) и используемые для предотвращения или уменьшения воздействия на работников вредных и (или) опасных производственных факторов

18. Какое определение соответствует термину "Профессиональный риск"?

А) Вероятность причинения вреда жизни и (или) здоровью работника в результате воздействия на него вредного и (или) опасного производственного фактора при исполнении им своей трудовой функции с учетом возможной тяжести повреждения здоровья (+)

Б) Процесс признания существования опасности и определение ее характеристик.

В) Процесс получения объективной оценки данных о потенциальной опасности и ущербе, который она может вызвать.

Г) Производственный фактор, способный причинить травму или нанести иной вред здоровью человека.

19. Сроки пересмотра инструкций по охране труда в организации?

А) Ежегодно

Б) Не реже одного раза в пять лет (+)

В) Один раз в три года

20. Опасный производственный фактор это

А) Тяжесть труда

Б) Производственный фактор, воздействие которого на работающего в определенных условиях приводит к травме, резкому ухудшению здоровья, смерти (+)

В) Напряженность труда

Ключ к тесту

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	Б	11	Г
2	Е	12	Б
3	Г	13	Д
4	Б	14	Б
5	Б	15	Б
6	Б	16	А
7	В	17	А
8	Б	18	А
9	Г	19	Б
10	В	20	Б

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №1)

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Выполнение контрольных вопросов (контрольная точка №2)

Условия труда и основные требования по обеспечению безопасных условий труда

Ответить на контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте факторы производственной среды
2. Что такое тяжесть трудового процесса?
3. Дайте понятие идентификации опасностей, назовите основные стадии идентификации негативных факторов производственной среды
4. Дайте понятие риска, назовите виды рисков

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №2)

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившего теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы освещены полностью.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившего теоретические задания; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, один вопрос освещён полностью, и имеют незначительные ошибки.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал в неумении обосновывать свои рассуждения; вопросы начаты, но не завершены до конца.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Контрольная работа.

Обеспечение безопасности и охрана труда в гостиницах и туристских комплексах (контрольная точка №3)

- 1) Написать порядок эвакуации людей и действия дежурного персонала при возникновении пожара в гостинице.
- 2) Практическая работа

Цель работы: заполнить журнал регистрации инструктажа на рабочем месте:

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ИНСТРУКТАЖА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ в гостинице «XXX»

Дата	Фамилия, имя, Отчество	Год рождения	Профессия, должность инструктируемого	Вид инструктажа	Причина проведения внепланового инструктажа	Ф. И.О. должность инструктирующего	Подпись инструкти рующего	Подпись инструкти руемого

Задание:

Инженер по охране труда 01.09.2016 года провел инструктаж с работником, принятым на должность «горничная». Инженер по охране труда 01.09.2016 года провел инструктаж с работником, принятым на должность «портье». Начальник службы номерного фонда 02.09.2016 года провел инструктаж на рабочем месте с работником, принятым на должность «горничная». Начальник службы приема и размещения 02.09.2016 года провел инструктаж на рабочем месте с работником, принятым на должность «портье».

Сантехник, нарушил технику безопасности и получил травму. 03.09.2016 с ним необходимо провести инструктаж по ТБ и ОТ. Согласно Положению по ОТ и ТБ – 1 раз в 3 года работники гостиницы обязаны проходить ____? ____ инструктажи. С горничной, портье и сантехником данный инструктаж проведен - 01.12.2016.

В январе в связи со спадом загрузки номерного фонда гостиницы и сокращением персонала - были расширены должностные обязанности портье (бронь, регистрация, расчет и т. д.). Проведите инструктаж по ТБ и ОТ с портье 15.01.2017 года

Вывод: _____

Подготовить ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ.

Критерии оценивания практической работы**Отметка «5»**

Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

Отметка «4»

Практическая или самостоятельная работа выполнена студентами в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана, последовательность выполняемых заданий, ответы на вопросы). Использованы указанные источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка «3»

Практическая работа выполнена и оформлена с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (дана возможность доделать работу дома). Студент показал знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе со статистическими материалами.

Отметка «2»

Выставляется в том случае, когда студент оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Дифференцированный зачет по дисциплине ОП 13 «Безопасность и ОТ в сфере гостиничного обслуживания»

Инструкция: необходимо ответить на вопросы теста, выбрать ТОЛЬКО один правильный ответ!!!

- 1. Кем утверждаются правила внутреннего трудового распорядка организации?**
 1. Работодателем.
 2. Работодателем с учетом мнения представительного органа работников организации.
 3. Общим собранием (конференцией) работников организации по представлению работодателя.
 4. Профсоюзными комитетами с учетом мнения работодателя.
 5. Совместным решением работодателя и профсоюзных комитетов.
- 2. В каком случае работник, занятый на работах с вредными условиями труда, должен проходить периодические медицинские осмотры?**
 1. В возрасте до 21 года.
 2. В возрасте свыше 50 лет.
 3. При отклонении в состоянии здоровья независимо от возраста.
 4. В случаях, изложенных в пунктах 1 и 2.
 5. В любом случае.
- 3. Кем обеспечивается разработка инструкций по охране труда для работников?**
 1. Специалистом по охране труда организации.
 2. Руководителем соответствующего структурного подразделения организации.
 3. Работодателем.
 4. Специалистом по охране труда совместно с руководителем подразделения.
- 4. Обязан ли руководитель организации проходить обучение и проверку знаний требований охраны труда?**
 1. Обязан.
 2. Не обязан.
 3. По усмотрению специалиста по охране труда.
 4. По усмотрению профсоюзного комитета.
 5. По усмотрению государственного инспектора по охране труда.
- 5. Какой вид инструктажа должен пройти работник при изменении технологического процесса?**
 1. Вводный.
 2. Первичный на рабочем месте.
 3. Повторный.
 4. Внеплановый.
 5. Целевой.
- 6. Что необходимо сделать в первую очередь при оказании первой помощи пострадавшему в случае его поражения электрическим током?**
 1. Вызвать «Скорую помощь».
 2. Обесточить пострадавшего.
 3. Начать прямой массаж сердца.
- 7. Имеет ли право специалист по охране труда организации предъявлять руководителям подразделений предписания об устранении нарушений требований охраны труда?**
 1. Имеет.
 2. Не имеет.
- 8. Является ли обязательным обучение и проверка знаний по охране труда для руководителя подразделения?**
 1. Да.
 2. Нет.
 3. По усмотрению работодателя.
 4. По усмотрению специалиста по охране труда.
- 9. Кто должен проводить целевой инструктаж по охране труда?**
 1. Специалист по охране труда.
 2. Непосредственный руководитель работ.

- 10. Как часто должны пересматриваться инструкции по охране труда для работников?**
1. Не реже одного раза в год.
 2. Не реже одного раза в 2 года.
 3. Не реже одного раза в 3 года.
 4. Не реже одного раза в 5 лет.
 5. По усмотрению специалиста по охране труда организации.
- 11. Подлежит ли расследованию и учету несчастный случай, происшедший с работником во время следования на работу на общественном транспорте?**
1. Да, подлежит.
 2. Нет, не подлежит.
- 12. На какой максимальный срок можно наложить жгут на конечность для оказания первой медицинской помощи пострадавшему при артериальном кровотечении?**
1. Не более чем на 1 час.
 2. Не более чем на 2 часа.
 3. Не более чем на 3 часа.
- 13. Что относится к первичным средствам пожаротушения?**
1. Огнетушители.
 2. Песок, войлок, кошма, асбестовое полотно, ведра, лопаты и другие устройства, инструменты и материалы, предназначенные для локализации или тушения пожара на начальной стадии его развития.
 3. Все вышеперечисленные средства.
- 14. С какой периодичностью должны проходить обучение по охране труда руководители и специалисты организации?**
1. Не реже одного раза в пять лет.
 2. Не реже одного раза в три года.
 3. Не реже одного раза в два года.
 4. Не реже одного раза в год.
 5. Не реже одного раза в шесть месяцев.
- 15. Подлежит ли расследованию и учету как несчастный случай на производстве травма, нанесенная другим лицом?**
1. Да, подлежит.
 2. Нет, не подлежит.
 3. По усмотрению работодателя.
- 16. Нужно ли проводить стажировку после первичного инструктажа по охране труда на рабочем месте?**
1. Нужно.
 2. Не нужно.
 3. По усмотрению руководителя подразделения.
 4. По усмотрению специалиста по охране труда организации.
- 17. В течение какого времени работник может обратиться в комиссию по трудовым спорам?**
1. В течение одной недели со дня, когда он узнал о нарушении своего права.
 2. В течение одного месяца со дня, когда он узнал о нарушении своего права.
 3. В течение трех месяцев со дня, когда он узнал о нарушении своего права.
 4. В течение шести месяцев со дня, когда он узнал о нарушении своего права.
 5. В течение одного года со дня, когда он узнал о нарушении своего права.
- 18. Какие виды дисциплинарных взысканий могут применяться к работникам?**
1. Замечание.
 2. Выговор.
 3. Строгий выговор.
 4. Взыскания, указанные в пунктах 1 и 2.
 5. Взыскания, указанные в пунктах 1-3.
- 19. Каким может быть срок испытания работника при приеме на работу?**
1. Срок испытания не может превышать двух недель.
 2. Срок испытания не может превышать одного месяца.
 3. Срок испытания не может превышать двух месяцев.
 4. Срок испытания не может превышать трех месяцев.
 5. Срок испытания не ограничен.
- 20. Может ли работник отказаться от прохождения медицинского осмотра?**
1. Не может, так как медицинский осмотр является обязательным.
 2. Может.
- 21. Должны ли проходить вводный инструктаж по охране труда заместители руководителя организации?**
1. Не должны.
 2. Должны.

- 22. Кто обязан обеспечить своевременное расследование несчастных случаев на производстве и их учет?**
1. Непосредственный руководитель.
 2. Специалист по охране труда.
 3. Работодатель.
- 23. Что необходимо сделать в случае, если специальная одежда и специальная обувь работника пришли в негодность до окончания срока их носки по причинам, от него не зависящим?**
1. Использовать обычную одежду и обувь в качестве спецодежды и спецобуви вплоть до наступления срока получения новых спецодежды и спецобуви.
 2. Приобрести новую спецодежду и спецобувь за свой счет.
 3. Сообщить об износе спецодежды и спецобуви работодателю, чтобы он произвел их замену или ремонт.
- 24. С лицами какого возраста, как правило, допускается заключение трудового договора?**
1. С лицами, достигшими возраста 15 лет.
 2. С лицами, достигшими возраста 16 лет.
 3. С лицами, достигшими возраста 17 лет.
 4. С лицами, достигшими возраста 18 лет.
 5. С лицами, достигшими возраста 21 год.
- 25. Кто должен проводить вводный инструктаж по охране труда с руководителем подразделения?**
1. Заместитель руководителя организации по направлению деятельности.
 2. Специалист по охране труда.
 3. Руководители подразделений освобождены от прохождения вводного инструктажа по охране труда.
- 26. Обязан ли работодатель отстранить от работы работника, появившегося на работе в состоянии алкогольного опьянения?**
1. Обязан.
 2. Не обязан.
- 27. Чем можно тушить электрооборудование при пожаре в случае невозможности снятия с него напряжения?**
1. Пенным огнетушителем.
 2. Распыленной водой.
 3. Порошковым огнетушителем.
 4. Углекислотным огнетушителем.
 5. Средствами, указанными в пунктах 3 и 4.
- 28. При каком числе пострадавших несчастный случай рассматривается как групповой?**
1. Два и более пострадавших.
 2. Три и более пострадавших.
 3. Пять и более пострадавших.
 4. Семь и более пострадавших.
 5. Десять и более пострадавших.
- 29. Можно ли уволить работника за нарушение им требований охраны труда?**
1. Можно.
 2. Нельзя.
 3. Не знаю.
- 30. Для чего предназначены первичные средства пожаротушения?**
1. Только для тушения возгорания твердых или жидких горючих веществ.
 2. Для локализации или тушения пожара на начальной стадии его развития.
 3. Для тушения любых категорий пожара, за исключением возгорания электроустановок, находящихся под напряжением.
- 31. Какова должна быть периодичность проведения повторного инструктажа по охране труда?**
1. Не реже одного раза в месяц.
 2. Не реже одного раза в квартал.
 3. Не реже одного раза в полугодие.
 4. Не реже одного раза в год.
 5. По усмотрению руководителя подразделения.
- 32. Каким образом должна компенсироваться сверхурочная работа?**
1. Дополнительным временем отдыха.
 2. Повышенной оплатой труда.
 3. Дополнительным временем отдыха и повышенной оплатой труда.
 4. Дополнительным временем отдыха или повышенной оплатой труда.
- 33. В какой срок работник, не прошедший проверку знаний по охране труда, обязан пройти ее повторно?**
1. Не позднее 5 дней.
 2. Не позднее 14 дней.
 3. Не позднее одного месяца.

4. Не позднее трех месяцев.
 5. Срок определяется работодателем в каждом конкретном случае.
- 34. Нужно ли проводить повторные инструктажи по охране труда с работниками, освобожденными от первичного инструктажа?**
1. Да, так как повторные инструктажи должны проводиться вне зависимости от первичного на рабочем месте.
 2. Нет, не нужно.
 3. По усмотрению специалиста по охране труда.
- 35. Кто должен проводить вводный инструктаж по охране труда со всеми вновь принимаемыми на работу?**
1. Инспектор отдела кадров.
 2. Специалист по охране труда.
 3. Руководитель подразделения.
- 36. Нужно ли утверждать состав комиссии по расследованию несчастного случая приказом по организации?**
1. Нужно, только для расследования несчастного случая со смертельным исходом.
 2. Нужно, при расследовании группового или смертельного несчастного случая.
 3. Нужно, в любом случае.
 4. На усмотрение руководителя организации.
- 37. В какие сроки должны проходить очередную проверку знаний требований охраны труда руководители и специалисты организаций?**
1. Не реже одного раза в 6 месяцев.
 2. Не реже одного раза в год.
 3. Не реже одного раза в 3 года.
 4. Не реже одного раза в 5 лет.
- 38. В каком случае с работником должен проводиться внеплановый инструктаж по охране труда?**
1. При перерыве в работе более двух месяцев.
 2. При нарушении работником требований охраны труда, если эти нарушения создали реальную угрозу наступления тяжких последствий.
 3. При изменении технологических процессов, замене или модернизации оборудования, приспособлений, инструмента и других факторов, влияющих на безопасность труда.
 4. В случаях, изложенных в пунктах 1 и 2.
 5. Во всех приведенных выше случаях.
- 39. Нужно ли утверждать программы первичного инструктажа по охране труда на рабочем месте?**
1. Утверждение не требуется.
 2. Нужно.
 3. По усмотрению руководителя подразделения.
- 40. Какие рабочие места подлежат аттестации по условиям труда?**
1. Все имеющиеся в организации.
 2. Только те, где имеются вредные производственные факторы.
 3. Только те, где имеются опасные и вредные производственные факторы.
 4. Только те, где уровни опасных и вредных производственных факторов превышают допустимые нормы.
 5. Рабочие места определяются выборочно (не менее 20%) в каждом подразделении.
- 41. Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени создание предупредительных мер обеспечения защиты от**
1. пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий
 2. воровства, подслушивания и других нарушений частной жизни клиента
 3. землетрясений, наводнений и других природных катаклизмов
- 42. Эффективное решение безопасности клиентов требует ..., основанного на анализе функционирования объекта, выявления наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составления всех возможных сценариев криминальных действий и выработке адекватных мер противодействия.**
1. системного подхода
 2. аналитического подхода
 3. сравнительного подхода
- 43. Ключевое значение безопасности клиентов приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, а также**
1. их правильное проектирование, монтаж и обслуживание
 2. их назначение и автоматизация
 3. их ремонт

44. Причиной пожара может быть

1. небрежность гостей,
2. неисправность электрооборудования,
3. несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом,
4. умышленный поджог,
5. все варианты

45. Большую (возможно, главную) опасность для гостиницы представляет возможность

1. пожара (поджог)
2. ограбления
3. разрушение здания
4. все варианты

46. Приоритетные направления обеспечения безопасности современной гостиницы:

1. контроль доступа на объект
2. комплекс мер по противопожарной защите
3. охранная сигнализация и видеонаблюдение
4. все варианты

47. Назначение системы пожарной сигнализации:

1. эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным определением места
2. оповещение сотрудников службы безопасности, городской пожарной охраны
3. инициирование (подача сигнала на включение /отключение) прочих систем
4. документирование информации
5. все варианты

48. Для экстренного оповещения гостей и сотрудников гостиницы о возникновении пожара или другой экстремальной ситуации, указание путей скорейшей безопасной эвакуации, выдача прочей экстренной информации служит:

1. Система визуально звукового оповещения
2. Система пожарной сигнализации
3. Система пожаротушения
4. все варианты

49. При обнаружении системой пожарной сигнализации очага возгорания строго необходимой является автоматическая разблокировка

1. всех дверей
2. дверей гостиничных номеров
3. пожарных выходов
4. все варианты

50. Автоматический спуск лифтов вниз и полная их блокировка необходимы

1. при возникновении пожара
2. при теракте
3. при распространении дыма
4. все варианты

51. Назначение системы охранной сигнализации:

1. эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места
2. оповещение сотрудников службы безопасности, милиции (вневедомственной охраны)
3. документирование информации
4. все варианты

52. Постановка и снятие с охраны номера производит ...

1. сам клиент
2. сотрудник вневедомственной охраны
3. работник службы приема
4. все варианты

53. Система тревожно вызывной сигнализации может использоваться:

1. для подачи различного рода сигналов клиентом гостиницы горничным, техникам и т. д.
2. срочный вызов при чрезвычайной ситуации
3. оповещение о возникновении тревожной ситуации
4. все варианты

54. Обеспечение беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа осуществляется:

1. Система блокирования дверей
2. Система охранной сигнализации

3. Система управления доступом
 4. все варианты
- 55. Наиболее распространенным в современной гостиничной практике является использование автономных замков с пластиковой карточкой системы**
1. Ving Card
 2. Master Card
 3. Visa
 4. все варианты
- 56. Проверка истинности поступающих сигналов тревоги осуществляется:**
1. Системой телевизионного наблюдения
 2. Системой визуально звукового оповещения
 3. Системой охраны
 4. все варианты
- 57. Назначение какой системы является обеспечение визуального контроля над обстановкой на объекте?**
1. Системой телевизионного наблюдения
 2. Системой визуально звукового оповещения
 3. Системой охраны
 4. все варианты
- 58. Техническая укрепленность здания гостиницы необходима для**
1. препятствия несанкционированному проникновению в здания гостиничного комплекса
 2. продления срока службы здания
 3. все варианты
- 59. Основными причинами, выводящими применение технических средств на главенствующие позиции среди мер обеспечения безопасности, являются:**
1. неподверженность усталости, невнимательности, болезням, сиюминутным чувствам, погодным условиям
 2. неподкупность, невозможность обмана, шантажа и запугивания
 3. мгновенность реакции, точность выполнения заложенных функций
 4. все варианты
- 60. Для повышения квалификации персонала регулярно проводятся:**
1. занятия по физической и боевой подготовке
 2. занятия по правилам пользования аппаратурой комплекса безопасности
 3. проверки знаний в области безопасности
 4. все варианты

По каждому показателю оценки результата выставляется 1 балл (соответствие эталону) или 0 баллов (несоответствие эталону).

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Ключ для ответов теста

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	5	3	1	4	2	1	1	2	4
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	1	3	2	1	1	3	4	4	1
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
2	3	3	2	2	1	5	1	1	2
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
3	4	3	2	2	3	3	5	2	1
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
1	1	1	5	1	4	5	1	4	1
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
4	1	4	3	1	1	1	1	4	4



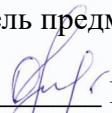
Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии



Нужина О.Д.
Протокол №4
от «14» февраля 2022 г.

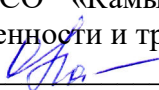
Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы,
и в соответствии с требованиями ФГОС СПО
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик: *Лихачева Екатерина Андреевна, преподаватель, ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»*

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины ОП.01
Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Эксперт:

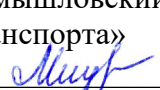
Зам. директора по УМР
ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»



/Потанова О.А.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

И.о директора ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»



С.П. Мицура
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	11
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	13
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	13

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	У1 распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее, определять этапы решения задачи; У2 составить план действия, определить необходимые ресурсы; У3 выстраивать траектории профессионального и личностного развития У4 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами У5 планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; У6 определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы У7 определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами, У8 проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; У9 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; У10 организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; У11 рассчитывать нормативы работы горничных; У12 проводить обучение персонала различных служб гостиницы У13 контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов	31 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; 32 структуру плана для решения задач; 33 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. 34 возможные траектории профессионального развития и самообразования 35 методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 36 методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; 37 структуру служб гостиницы; 38 методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; 39 взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; 310 функциональные обязанности сотрудников службы; 311 правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками). 312 кадровый состав различных служб гостиницы, его
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	различных служб гостиницы У14 контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; У15 оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; У16 определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; У17 разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; 313 методику проведения тренингов для персонала критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; 314 основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; 315 критерии и показатели качества обслуживания; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 316 критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников службы бронирования и продаж.

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

<i>Результаты обучения</i>		<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Компетенции	Знания:		
ПК 1.1 ПК 3.1 ПК 4.1 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3 ОК 01 ОК 03 ОК 04	31 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; 32 структуру плана для решения задач; 33 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. 34 возможные траектории профессионального развития и самообразования 35 методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 36 методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; 37 структуру служб гостиницы; 38 методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; 39 взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; 310 функциональные обязанности сотрудников	- соблюдает алгоритмы выполнения работ по конкретным заданиям - выстраивает план действий для решения профессиональных задач - выстраивает возможные траектории профессионального развития и самообразования - использует разные методы планирования труда работников службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - определяет потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале - знает виды организационных структур управления, их преимущества и недостатки - определяет потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале - знает функции гостиничного менеджмента, определяет взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы - знает функциональные обязанности сотрудников	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Накопительная оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения

	службы; 311 правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками). 312 кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; 313 методику проведения тренингов для персонала критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; 314 основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; 315 критерии и показатели качества обслуживания; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 316 критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников службы бронирования и продаж.	службы, личностные качества руководителя подразделения - выявляет типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса, применяет правила поведения в конфликтных ситуациях - определяет взаимосвязь конфликта и стресса, использует методы предупреждения стрессовых ситуаций - определяет категории персонала гостиницы - знает основные требования к персоналу гостиницы - применяет методику оценки качеств менеджера - применяет процедуру и методы аттестации для сотрудников гостиницы - дает оценку эффективности обучения персонала в гостинице - знает основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей - знает критерии и показатели качества обслуживания сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - применяет критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников службы бронирования и продаж	ситуационных задач.
ПК 1.1 ПК 3.1 ПК 4.1 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3 ОК 01 ОК 03 ОК 04	Умения: У1 распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее, определять этапы решения задачи; У2 составить план действия, определить необходимые ресурсы; У3 выстраивать траектории профессионального и личностного развития У4 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами У5 планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; У6 определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	- умеет распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее, определять этапы решения задачи - составляет план действий, определяет необходимые ресурсы - выстраивает траектории профессионального и личностного развития - организовывает работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами - планирует потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы - определяет численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы - определяет нормирование и	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных

	У7 определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами; У8 проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; У9 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; У10 организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; У11 рассчитывать нормативы работы горничных; У12 проводить обучение персонала различных служб гостиницы У13 контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы У14 контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; У15 оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; У16 определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; У17 разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	учет численности персонала - определяет численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами - проводит тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы - выстраивает систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы - организовывает выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы - рассчитывает нормативы работы горничных - проводит обучение персонала различных служб гостиницы - осуществляет профессионально-должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе - контролирует выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы - контролирует состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации - грамотно оценивает эффективность работы службы бронирования и продаж - определяет эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта - разрабатывает предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	заданий. Накопительная оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознает задачу или проблему в профессиональном контексте; определяет этапы решения задачи; выявляет информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;	Лист оценки сформированности компетенций	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное	Применяет современную	Лист оценки	

профессиональное и личностное развитие.	научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траекторию профессионального развития и самообразования	сформированности компетенций
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывает работу коллектива и команды; взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Лист оценки сформированности компетенций

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
31 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; 32 структуру плана для решения задач; 33 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. 34 возможные траектории профессионального развития и самообразования 35 методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 36 методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; 37 структуру служб гостиницы; 38 методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; 39 взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; 310 функциональные обязанности сотрудников службы; 311 правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками). 312 кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве, их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ Устный и письменный опрос
	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Устный и письменный опрос

313 методику проведения тренингов для персонала критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; 314 основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; 315 критерии и показатели качества обслуживания; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 316 критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников службы бронирования и продаж. У1 распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее, определять этапы решения задачи; У2 составить план действия, определить необходимые ресурсы; У3 выстраивать траектории профессионального и личностного развития У4 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами У5 планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; У6 определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы У7 определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами, У8 проводить тренинги и			Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления Управленческие решения: понятие, виды. Требования, предъявляемые к управленческим решениям Организация и контроль за исполнением решений. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.		

производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; У9 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; У10 организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; У11 рассчитывать нормативы работы горничных; У12 проводить обучение персонала различных служб гостиницы У13 контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы У14 контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; У15 оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; У16 определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; У17 разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта			Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций		
	Текущая аттестация (КР№3)	Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Сущность, цели и задачи кадрового планирования Нормирование и учет численности персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок. Цели и методы оценки работы персонала. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практически х работ, Устный и письменный опрос

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: тестирование, блиц-опрос, устный зачет, выполнение практической работы.

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: Экзамен

Форма проведения: Экзамен проводится по билетам

Условия выполнения

Условиями допуска к экзамену являются положительные результаты текущего контроля по всем разделам учебной дисциплины.

Комплект материалов для оценки сформированности умений и знаний представлен в виде билетов для экзамена.

В состав КОС входят задания для обучающихся и пакет экзаменатора.

Время выполнения задания: 20 минут на подготовку, 5 минут на ответ. Итого 25 минут общего времени.

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер, мультимедиапроектор, телевизор.

Информационные источники: печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- журнал учебной группы
- протокол экзамена

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию

1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
2. Цели и задачи управления гостиничным предприятием
3. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
4. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
5. Внутренняя среда гостиничного предприятия.

6. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
7. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия
8. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь.
9. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.
10. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
11. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
12. Распределение задач в организации. Сущность делегирования.
13. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.
14. Цели, задачи и принципы организации труда.
15. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.
16. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
17. Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки.
18. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы
19. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.
20. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.
21. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
22. Формальное и неформальное лидерство.
23. Личностные качества успешного руководителя подразделения
24. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.
25. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления
26. Управленческие решения: понятие, виды. Требования, предъявляемые к управленческим решениям
27. Организация и контроль за исполнением решений.
28. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием
29. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.
30. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров
31. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним
32. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.
33. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.
34. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
35. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций
36. Цели, функции и принципы управления персоналом.
37. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.
38. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
39. Сущность, цели и задачи кадрового планирования
40. Нормирование и учет численности персонала.
41. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.
42. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.
43. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок.

44. Цели и методы оценки работы персонала. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.
45. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах.
46. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе.

Критерии оценки выполнения работ (лист оценивания см. Приложение)

Оценка «5» (**отлично**) выставляется за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала. Студент владеет понятийным аппаратом и умеет: высказывать и обосновывать свои суждения, грамотно и логично излагать ответ (как в устной, так и в письменной форме).

Оценка «4» (**хорошо**) выставляется, если студент в полном объеме освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно и логично излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Оценка «3» (**удовлетворительно**) выставляется, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий. Не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» (**неудовлетворительно**) выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Для допуска к промежуточной аттестации необходимо: иметь положительно оцененные контрольные работы по разделам дисциплины.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие и профессиональные компетенции	Знания/умения	Проявления	Балл
ПК 1.1 ПК 3.1 ПК 4.1 ПК 1.2 ПК 3.2 ПК 4.2 ПК 1.3 ПК 2.3 ПК 3.3 ПК 4.3	31 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	- соблюдает алгоритмы выполнения работ по конкретным заданиям	0-2
	32 структуру плана для решения задач;	- выстраивает план действий для решения профессиональных задач	0-2
	34 возможные траектории профессионального развития и самообразования	- выстраивает возможные траектории профессионального развития и самообразования	0-2
	311 правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы	- выявляет типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса, применяет правила поведения в конфликтных ситуациях	0-2
	У4 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- организовывает работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	0-2
	У5 планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы;	- планирует потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы	0-2
	У8 проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы;	- проводит тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы	0-2
	У13 контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	- контролирует выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	0-2
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознает задачу или проблему в профессиональном контексте; определяет этапы решения задачи; выявляет информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно отвечает на поставленный вопрос билета	0-2 0-2
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Определяет и выстраивает траекторию профессионального развития и самообразования	Может организовать себя на выполнение самостоятельного решения задач	0-2

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывает работу коллектива и команды; взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Активно взаимодействует с преподавателем во время ответа	0-2
Итого:			0-24

0: критерий не проявился;

1: критерий проявился не в полной мере;

2: критерий проявился .

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тестовые задания для оценки освоения раздела 1 «Современное состояние индустрии гостеприимства»

1. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:
 - (+) гостиницы
 - представительства
 - министерства
 - страховые компании
 - предприятия торговли
2. Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом:
 - (+) высокая капиталоемкость
 - неодновременность процессов производства и потребления
 - ограниченная возможность хранения
 - срочный характер
 - сезонный характер спроса
3. Три типа гостиничных предприятий: заезжие дворы, таверны, пандокеи были распространены в I тыс. до н.э.:
 - (+) в Древней Греции
 - в Северной Германии
 - в Египте
 - в Марокко
 - в Древнем Риме
4. В какой стране появился первый отель с лифтом и электрическим освещением:
 - (+) в США
 - в России
 - в Казахстане
 - в Греции
 - в Италии
5. Лупанарии – это:
 - (+) публичные дома древности
 - священные дома древности
 - частные заезжие дворы
 - частные государственные дворы
 - современные гостиницы высшего класса
6. Подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование:
 - (+) бизнес-центр
 - конгресс-центр
 - бухгалтерия
 - ресторан
 - бар
7. Высшая в Греции категория De luxe соответствует:

- (+) 5*****
- 4*****
- 3****
- 2**
- 1*

8. Сколько номеров насчитывают гостиницы-гиганты:

- (+) более 1000 номеров
- до 100 номеров
- до 300 номеров
- до 500 номеров
- до 50 номеров

9. Акведуки – это:

- (+) древние водопроводы, подающие воду в город
- разновидность бассейна
- пажи древности
- сотрудники инженерно-технической службы
- сеть отелей Португалии

10. Где обычно располагаются транзитные гостиницы:

- (+) на окраине города
- в центре города
- в экологических зонах
- в горах
- на морском побережье

11. В III в. до н.э. в Риме возводились высокие многоквартирные здания:

- консулы
- каталоги
- (+) инсулы
- гостии
- жаровни

12. В античности, семейства, оказывающие прием гостей в своем доме называли:

- (+) гостеприимцы
- хозяева
- квартирники
- стражники
- разбойники

13. Что не входит в число двадцати двух требований, предъявляемых гостиницам, немецкой классификацией:

- (+) наличие тренажерного зала
- сервис завтраков
- наличие «suite» номеров
- наличие сейфов
- наличие телефона в номере

14. Хостелл – это:

- (+) студенческое общежитие
- публичный дом

- низкокатегорийная гостиница
- заведение типа бара
- служебное помещение отеля

15. Какая система классификации гостиниц внедрена в России:

- (+) система звезд
- система букв
- система баллов
- система разрядов
- система «корон»

16. Схема, основанная на периметральной компоновке жилых номеров вокруг дворового пространства:

- (+) атриумная
- цилиндрическая
- овальная
- прямоугольная
- параллелепipedная

17. Гостиничные комплексы, включавших в себя загон для верблюдов и помещения для ночлега людей, окруженные крепостной стеной:

- (+) караван-сарай
- мотели
- акватели
- хижины
- ботели

18. Какая система классификации гостиничных предприятий используется в Казахстане:

- (+) система звезд
- система баллов
- система «корон»
- система баллов
- система разрядов

19. Для какого типа гостиничных предприятий характерна высокая цена номеров:

- (+) фешенебельный отель
- экологическая деревня
- санаторий
- мотель
- пансионат

20. Как называется лагерь для авто-, мото- и велотуристов:

- (+) кемпинг
- ротель
- отель-люкс
- апарт-отель
- пансион

21. Где распространены частные гостиницы типа «ночлег и завтрак»:

- (+) в США
- в Литве
- в Грузии

- в Казахстане
- в Молдавии

22. Знаменитая гостиница Burj Al Arab находится:

- (+) в Дубаях
- в Бейруте
- в Пхукете
- в Рио-де-Жанейро
- в Дамаске

23. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:

- (+) транзитные и целевые
- постоянные и переменные
- транзитные и постоянные
- специфические и целевые
- для туристов и для местного населения

24. Протяженность и местонахождение самого длинного акведука:

- 112 км был возведен в Осло
- 32 км был возведен в Дубаях
- 1032 км был возведен в Зарафшане
- 132 км был возведен в Тбилиси
- (+) 132 км был возведен в Карфагене

25. 70% гостиничных сетей находятся:

- (+) в США
- в России
- в Китае
- в Канаде
- в Грузии

26. Совместное владение недвижимостью в туристском бизнесе с возможностью пользоваться ею на протяжении определенного времени, пропорционально денежному взносу:

- (+) таймшер
- аренда
- партнерство
- аутстаффинг
- франшиза

27. Генеральный секретарь UNWTO (ЮНВТО):

- Бен Ахмади
- (+) Талеб Рифаи
- Амир Садауи
- Ахмет Риджи
- Султан Бушими

28. Двух-трехэтажные здания с 20-30 номерами, домашней атмосферой и малым количеством персонала (в доме, помимо туристов, проживает и вся семья хозяина отеля):

- (+) гестхаус
- шале
- лоджи

- zhaodaisuo
- хостел

29. Альпийский домик 2-3 этажа из бревен с покатой крышей:

- (+) шале
- лоджи
- гамак
- капсульный отель
- пансион

30. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив:

- (+) линейно-функциональная (штабная) структура управления
- линейная организационная структура управления
- функциональная организационная структура управления
- горизонтальная структура управления
- вертикальная структура управления

31. Посредником между владельцами гостиничных предприятий и управленческим персоналом является:

- (+) генеральный директор
- менеджер низшего звена
- стюард
- менеджер среднего звена
- менеджер высшего звена

32. «Золотое» правило обслуживания гласит:

- (+) гостей следует обслуживать так, как бы Вы хотели бы, чтобы обслужили Вас
- нельзя обижать гостя
- непрошенным гостям часто очень рады, когда они уходят
- если хочешь избавиться от гостя, докучающего своими визитами, дай ему займы денег
- не смущайся приходом неожиданных гостей

33. В зависимости от назначения гостиничные предприятия не делятся на:

- (+) бунгало
- гостиницы общего типа
- туристские и курортные гостиницы
- мотели
- кемпинги

34. Предприятие питания, которое по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый класс:

- столовая
- (+) ресторан
- кафе
- бар
- закусочная

35. Самая известная компания формата фаст-фуд:

- (+) Макдональдс
- Интер-фуд
- Мак-Дак

- Марио-пицца
- Донер-кебаб

36. Режим питания в гостиницах, предусматривающий завтрак и обед или ужин:

- пансион
- (+) полупансион
- шведский стол
- специальное питание
- питание для детей

37. Администратор зала, руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов:

- (+) метрдотель
- директор
- заведующий производством
- управляющий
- технолог

38. Одна из простейших организационных структур управления гостиницей:

- (+) линейная
- функциональная
- проектная
- штабная
- матричная

39. Бригадой официантов руководит:

- повар
- администратор
- бармен
- (+) старший официант
- бригадир

40. Предприятия питания, не подразделяющиеся на классы:

- бары и рестораны
- (+) кафе, столовые и закусочные
- гостиницы, отели и мотели
- кафе, столовые
- столовые и закусочные

41. Информация, которая должна в обязательном порядке находиться в каждом номере гостиницы:

- календарь
- газеты и журналы
- правила поведения
- (+) план эвакуации
- стоимость основных и дополнительных услуг

42. Служба, создающая условия для функционирования санитарно-технического оборудования:

- (+) инженерно-техническая
- экономическая
- административная

- служба досуга
- служба приема и размещения

43. К международным гостиничным цепям не относится:

- (+) Best Ost
- Holiday Inn
- Hyatt
- Sheraton
- Hilton

44. Основатель правил, включающих наличие в гостиничном номере большого зеркала, лампочки над кроватью, выключателя рядом с дверью, телефоном и канцелярской бумаги:

- Ритц
- Линкольн
- (+) Статлер
- Хилтон
- Хайат

45. При классификации по режиму эксплуатации различают:

- (+) гостиницы круглогодичного, сезонного, смешанного действия
- малые, средние, крупные гостиницы
- гостиницы, расположенные в городе; вне города; придорожные
- каркасные, блочные, монолитные гостиницы
- гостиницы на воде и на земле

46. Все гостиничные службы подразделяются на:

- (+) контактные и неконтактные
- прямые и косвенные
- вертикальные и горизонтальные
- линейные и функциональные
- основные и дополнительные

47. Гостиницы, предназначенные для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки и располагающиеся обычно вдоль дорожных магистралей:

- (+) транзитные гостиницы
- фотели
- альп-отели
- городские гостиницы
- курортные гостиницы

48. Гостиничные предприятия являются составной частью:

- (+) сферы услуг
- промышленности
- сферы торговли
- индустрии транспорта и коммуникаций
- индустрии развлечений

49. Рекреационное жилище, принадлежащее частному лицу и им же используемое для отдыха:

- (+) дача
- алькарас
- шалаш

- гостиница
- мотель

50. Количество номеров в гостиницах – гигантах:

- 500-600 номеров
- 100-200 номеров
- более 900 номеров
- (+) более 1000 номеров
- более 1200 номеров

51. Социально-организованная территория, обеспечивающая отдых в естественной среде с использованием традиционных для региона средств размещения и питания:

(+) экологическая деревня

- бункер
- хижина
- шалаш
- бунгало

52. Гостиницы, нацеленные на обслуживание лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках – это:

(+) бизнес-гостиницы

- мотели
- апарт-отели
- курортные гостиницы
- пансионаты

53. Стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля:

(+) акватория

- бунгало
- буффало
- ботель
- фотель

54. Служба приема гостей в отеле, осуществляющая прием, регистрацию, размещение гостей в номера – это:

(+) служба портье

- служба досуга
- служба горничных
- сервисная служба
- административная служба

55. Число отелей данной группы не превышает 200 объектов по всему миру:

(+) фешенебельные отели

- полносервисные пятизвездочные отели
- отели сокращенного сервиса
- апартаментные отели длительного проживания
- четырехзвездочные отели с предприятиями питания

56. Гостиницы, строящиеся в живописной по природным условиям местности, вблизи морей, рек, озер, гор или в лесистых местах:

(+) курортные гостиницы

- транзитные гостиницы
- туристские гостиницы
- кемпинги
- мотели

57. В состав инженерно-технического оборудования гостиничных комплексов не входит:

- (+) высокоточное оборудование
- санитарно-техническое хозяйство
- энергетическое хозяйство
- слаботочное хозяйство
- лифтовое хозяйство

58. Покупка права пользования номером в той или иной гостинице (пансионе, апартаментах) на одну-две недели в год в течение продолжительного периода:

- кондоминиум
- броня
- (+) таймшер
- аренда
- система

59. Отель, состоящий из номеров квартирного типа:

- (+) апарт-отель
- кемпинг
- пансион
- ротель
- флайтель

60. Первый бизнес-отель был открыт:

- (+) 1908 год, Буффало
- 1894 год, Милан
- 2000 год, Париж
- 1931 год, Сент-Этьен
- 1925 год, Берлин

Тестовые задания для оценки освоения раздела 2 «Система управления гостиницами и другими средствами размещения»

1. Цель — это:

- а) модель необходимого будущего состояния такого объекта, в движении которого имеет место феномен управления;
- б) будущее состояние фирмы;
- в) модель прошлого состояния субъекта;
- г) модель будущего движения компании.

2. Перечислите основные функции процесса управления:

- а) планирование, организация персонала, регулирование производства;
- б) целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
- в) сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;

г) целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.

3. Определите понятие «простейшие отношения управления»:

а) отношения управления связывают не менее трех человек, из которых один является управляющим, а другие управляемыми. Отношение управления включает в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношения власти, носителем которых выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;

б) простейшие отношения управления связывают двух человек, из которых один является управляющим, а другой — управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение подчинения, носителем которого выступает управляемый;

в) простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;

г) отношения управления связывают двух и более человек, из которых один является начальником, а другие — подчиненными. Отношения управления включают в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает начальник, а с другой — отношения присвоения средств производства, носителями которых выступают подчиненные.

4. Организация — это:

а) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;

б) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;

в) социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;

г) социальная структура, осуществляющая процесс производства.

5. Менеджмент представляет собой:

а) управление технологическими процессами;

б) деятельность управленческого персонала;

в) процесс управления организациями;

г) вид деятельности персонала компании.

6. Основателем школы научного управления был:

а) Э. Мэйо;

б) Д. Макгрегор;

в) А. Маслоу;

г) У. Тейлор.

7. К сфере сервиса и туризма относят:

- а) отрасли, осуществляющие производство услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- б) производство услуг в домашних хозяйствах;
- в) медицинское обслуживание в государственных медицинских учреждениях;
- г) производство продуктов питания.

8. Франчайзинговое объединение основано:

- а) на договорных отношениях по продаже бренда известной компании, позволяет обеспечить горизонтальную интеграцию компаний одной отрасли;
- б) на объединении компаний посредством обмена акциями;
- в) на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов;
- г) на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции.

9. Главным в стратегическом управлении является то, что оно:

- а) ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;
- б) основано на долгосрочном планировании;
- в) исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;
- г) основано на учете интересов работников компании.

10. Условия конкуренции в сфере сервиса и туризма:

- а) не зависят от высоты рыночных барьеров, т.е. возможности входа компаний на данный рынок;
- б) определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок;
- в) определяются относительно длительным жизненным циклом продукта;
- г) определяются тем, что в этой сфере действует небольшое количество крупных компаний.

11. Потребностями наиболее высокого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:

- а) потребности самовыражения;
- б) потребности принадлежности и причастности;
- в) физиологические потребности;
- г) потребности безопасности.

12. Потребностями самого низкого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:

- а) потребности самовыражения;
- б) потребности принадлежности и причастности;
- в) физиологические потребности;
- г) потребности безопасности.

13. Особенности производственных процессов компаний в сфере сервиса и туризма обусловлены тем, что продукт, производимый в данной сфере:

- а) характеризуется однотипностью и является стандартным;
- б) выступает в форме услуги и ориентирован на удовлетворение индивидуальных потребностей;
- в) по преимуществу имеет материальную форму длительно хранящегося продукта;
- г) производится значительными массами как однотипный стандартный продукт.

14. Масштаб управляемости является наиболее узким:

- а) в ресторанном бизнесе;
- б) в химической промышленности;
- в) в металлургии;
- г) в дорожном строительстве.

15. Линейные связи внутри компании устанавливаются:

- а) между руководителями одного уровня;
- б) между работниками различных подразделений;
- в) между работниками одного и того же подразделения;
- г) между начальником и подчиненным.

16. Миссия организации выражает собой:

- а) прогноз будущего состояния внутренней среды организации;
- б) краткосрочные цели организации;
- в) предназначение, смысл существования организации;
- г) потребности наемных работников компании.

17. Противостояние между менеджерами и водителями автобусов туристической фирмы представляет собой:

- а) межличностный конфликт;
- б) внутригрупповой конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт.

18. Для компаний, действующих в сфере сервиса и туризма, в большей степени свойственны:

- а) органический тип организации;
- б) механистический тип организации;
- в) одномерные учения об управлении;
- г) синтетические учения об управлении.

19. Для организаций в сфере сервиса и туризма в большей степени присуще распределение прав и ответственности:

- а) основанных на системе единства подчинения;
- б) основанных на системе двойного подчинения;
- в) основанных на системе множественного подчинения;
- г) основанных на матричных системах управления.

20. Потребностям существования, по теории ERG Альдерфера, соответствуют следующие потребности по Маслоу:

- а) принадлежности и причастности;
- б) самовыражения;
- в) физиологические и безопасности;
- г) признания и самовыражения.

21. Для компаний в сфере сервиса и туризма в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления:

- а) ситуационный подход;
- б) системный подход;
- в) процессный подход;
- г) иные подходы.

22. Наибольшее применение в системе управления экономикой в советское время нашли методы:

- а) школы научного управления;
- б) школы человеческих отношений;
- в) школы науки о поведении (бихевиористские учения);
- г) школы количественных методов управления.

23. Школа количественных методов основывалась:

- а) на количественном измерении и оптимизации функций производственного работника;
- б) на измерении времени, затрачиваемого на отдельные операции работником;
- в) на построении числовых моделей процессов в компании и последующей оптимизации моделей этих процессов;
- г) на оптимизации поставок сырья и материалов в компанию.

24. Процессный подход в построении системы управления основывается:

- а) на концентрировании внимания менеджеров на ситуации во внутренней и внешней среде компании;
- б) на процессах, протекающих в системе управления, функциях управления;
- в) на технологических производственных процессах, протекающих в компании;
- г) на процессах, протекающих во внешней среде компании.

25. Представления о специфике менеджмента в компаниях сервиса и туризма появились:

- а) ранее, чем в промышленных компаниях;
- б) в 1930-е гг.;
- в) в середине XX в.;
- г) в 1980-е гг.

26. Специфика менеджмента в компаниях сервиса и туризма обусловлена:

- а) уровнем подготовки персонала;
- б) длительными сроками хранения продукта;

- в) особенностями производимого продукта;
- г) значительным объемом основных фондов компаний.

27. Компании в сфере сервиса и туризма характеризуются:

- а) относительно небольшими размерами;
- б) широким масштабом управляемости;
- в) высокой степенью автоматизации производственных процессов;
- г) концентрацией производства на одной производственной площадке.

28. Увеличение масштабов деятельности компаниями сервиса и туризма достигается посредством:

- а) концентрации производства в рамках одного предприятия;
- б) узкой специализации на производстве отдельного продукта;
- в) формирования объединений предприятий на основе горизонтальной интеграции;
- г) повышения уровня автоматизации и механизации производственных процессов.

29. Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:

- а) обмена акциями;
- б) привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;
- в) продажи акций с небольшими номиналами;
- г) франчайзинга.

30. Крупнейшую в мире гостиничную сеть имеет компания:

- а) Marriott International',
- б) Best Western International',
- в) Holiday Inn Worldwide', г) ITT Sheraton Corp.

31. Одним из методов уклонения от риска является:

- а) страхование риска;
- б) создание резервов;
- в) диверсификация деловых партнеров;
- г) попытка избегать новых непроверенных видов продукта.

32. К методам компенсации рисков в сервисе и туризме относится:

- а) создание венчурных компаний, в которых опробуются новые проекты;
- б) избегание найма новых работников;
- в) диверсификация техники и технологий;
- г) страхование рисков.

33. Для туристических компаний более характерны риски:

- а) обусловленные изменениями экологии и природными катаклизмами в стране прибытия;
- б) обусловленные изменениями технологии производства в туристической отрасли;
- в) вызванные изменением режима налогообложения;
- г) обусловленные инфляционными явлениями в российской экономике.

34. Фактором, определяющим особенности управления персоналом в компаниях сервиса и туризма, является:

- а) относительно высокий уровень квалификации персонала;
- б) относительно высокая доля женщин в составе наемного персонала, желающих работать неполный рабочий день;
- в) равномерно высокая интенсивность труда в продолжение всего рабочего дня;
- г) высокая степень специализации на определенных производственных функциях.

35. Наиболее важной для компании сервиса и туризма является оценка качества работы служащего со стороны:

- а) непосредственного руководителя;
- б) руководства подразделения, в котором занят работник;
- в) клиента компании;
- г) самооценка работника.

36. Система мотивации труда служащих компании сервиса и туризма строится на основе:

- а) выявления потребностей работников;
- б) совершенствования системы оплаты персонала;
- в) ведения переговоров администрации с коллективом работников по улучшению условий труда;
- г) ежегодного заключения коллективного договора.

37. Стимулами, побуждающими человека к труду, являются:

- а) увеличение размеров заработной платы;
- б) улучшение условий труда;
- в) улучшение отношений между начальниками и подчиненными в компании;
- г) внешние воздействия на человека (работника).

38. Группы потребностей в форме иерархии расположил:

- а) К. Альдерфер;
- б) А. Маслоу;
- в) Д. МакКлелланд;
- г) Ф. Герцберг.

39. Теорию двух факторов разработал:

- а) Э. Мэйо;
- б) Ф. Герцберг;
- в) А. Маслоу;
- г) У. Тейлор.

40. Особенности производства и потребления услуг в сфере сервиса и туризма предопределяют специфику воздействия конфликтов на предлагаемый данной сферой продукт:

- а) качество услуг в сторону их понижения;
- б) объемы производства;
- в) технологию производства услуги;
- г) объем получаемой компанией прибыли.

41. К структурным методам управления конфликтами могут быть отнесены:

- а) попытка руководителя решить конфликт без учета интересов одной из сторон;
- б) принятие уступок в своих исходных позициях каждой из сторон конфликта;
- в) внесение изменений в составе подразделений и системе их взаимодействия;
- г) попытки игнорировать наличие конфликта.

42. Горизонтальное разделение труда в компании обусловлено:

- а) наличием подразделений, осуществляющих технологические операции по стадиям производства;
- б) рыночным обменом различных компаний, осуществляющих технологические операции по стадиям производства;
- в) регулированием деятельности компаний со стороны государственных органов власти;
- г) наличием различных уровней управления в иерархической структуре.

43. Главной причиной выделения подразделений в рамках одной компании в сфере сервиса и туризма является:

- а) различие технологических процессов, осуществляемых отдельными работниками;
- б) специализация менеджеров на выполнении определенных функций управления;
- в) территориальное разделение работников на разных производственных площадках;
- г) определенный масштаб управляемости при выполнении работниками конкретных производственных функций.

44. Количество работников, занятых в компании сервиса и туризма, непосредственно определяется:

- а) сложностью производственных процессов, осуществляемых компанией;
- б) уровнем квалификации работников в компании;
- в) организационной структурой, принятой в компании;
- г) оптимальными значениями показателя масштаба управляемости и числом уровней управления.

45. Для компаний в сфере сервиса и туризма характерным является:

- а) относительно узкий масштаб управляемости;
- б) большое число уровней управления;
- в) широкий масштаб управляемости;
- г) широкий масштаб управляемости и большое количество уровней управления.

46. Для компаний более характерна департаментизация:

- а) матричная;
- б) функциональная;
- в) по продукту и потребителю;

г) линейная.

47. Главной формой связей в иерархических организационных структурах между линейными подразделениями являются:

- а) неформальные связи;
- б) горизонтальные связи;
- в) косвенные связи;
- г) вертикальные связи.

48. Коммуникационным стилем называют:

- а) способы шифрования передаваемых сообщений;
- б) принятые в организации формы индивидуального поведения в процессах обмена информацией;
- в) способы обозначения субъекта в сообщении;
- г) последовательность расположения различных видов информации в сообщениях.

49. Вертикальные связи возникают:

- а) между руководителями одного уровня управления;
- б) между функциональными и производственными подразделениями;
- в) между начальником и подчиненными;
- г) между технологически не связанными производственными подразделениями.

50. Первой стадией процесса принятия решения является:

- а) осознание проблемы и признание необходимости каких-либо действий;
- б) описание проблемы, создание модели нежелательного состояния организации;
- в) разработка проекта действий для решения проблемы;
- г) оценивание предлагаемых проектов решений.

51. Общей целью компаний, осуществляющих стратегическое управление, является:

- а) производство продукта;
- б) совершенствование технологий производства;
- в) инновационная деятельность;
- г) удовлетворение потребностей покупателей продукта, клиентов компании.

52. К микросреде компании сервиса и туризма обычно относятся:

- а) составные части внешней среды, которые непосредственно воздействуют на компанию;
- б) население страны, в которой действует компания;
- в) конкуренты компании;
- г) транспортная инфраструктура территории, на которой действует компания.

53. Миссия компании представляет собой:

- а) наиболее общее выражение изначальной цели компании, выражающей смысл существования компании;
- б) долгосрочная цель компании;
- в) система среднесрочных целей компании;
- г) выражение интересов менеджеров компании.

54. К группам заинтересованных лиц компании относятся:

- а) население территории, на которой действует компания;
- б) конкуренты компании;
- в) учредители, акционеры компании, наемный персонал, потребители продукции, деловые партнеры;
- г) органы законодательной власти страны, в которой действует компания.

55. Последовательность осуществления функций стратегического управления компании состоит в последовательном формировании:

- а) миссии, информации об окружающей среде, прогнозов, системы долгосрочных целей, стратегических планов;
- б) информации об окружающей среде, прогнозов, системы долгосрочных целей, стратегических планов, миссии;
- в) прогнозов, стратегических планов, миссии, информации об окружающей среде, системы долгосрочных целей;
- г) миссии, системы долгосрочных целей, информации об окружающей среде, прогнозов, стратегических планов.

56. Стратегии компании принимаются:

- а) менеджерами производственных подразделений;
- б) менеджерами средних уровней управления;
- в) специализированными функциональными подразделениями;
- г) верхними уровнями управления.

57. Эталонная стратегия развития рынка реализуется посредством:

- а) разработки нового продукта и расширения его продаж на прежнем рынке;
- б) установления большего контроля над поставщиками сырья;
- в) внедрения ранее производимого продукта на новые для компании рынки;
- г) установления контроля над конкурентами.

58. Для текущего управления компании характерна концентрация внимания на внутренних процессах в условиях, которые предполагают:

- а) обострение конкуренции на рынках;
- б) относительно стабильную внешнюю среду;
- в) регулярный переход на новые виды продукции;
- г) быстрое расширение рынков компании.

59. Функции текущего управления имеют тенденцию:

- а) осуществляться самыми высокими уровнями управления;
- б) опускаться на более низкие уровни управления;
- в) осуществляться собранием акционеров;
- г) осуществляться менеджерами производственных подразделений.

60. Инновация представляет собой:

- а) отыскание новых источников финансирования инвестиционных проектов;
- б) совершенствование организации производства компании;
- в) автоматизацию процессов учета движения активов компании;
- г) введение новшеств по всем направлениям деятельности, производства продукта компаний, организаций.

61. Введение инноваций внутри компаний в сервисе и туризме:

- а) есть реакция на изменения во внешней среде, несущие риски снижения доходности;
- б) вызывается стремлением повысить качество производимого продукта;
- в) вызывается стремлением повысить степень удовлетворения потребностей покупателя продукта;
- г) обусловлено стремлением повысить эффективность производства посредством снижения издержек.

62. Инновациями называют такие нововведения, которые:

- а) усовершенствуют технологию производства в компании, сокращая издержки;
- б) отражаются на характеристиках продукта;
- в) обеспечивают ускорение процессов сбора и обработки информации о состоянии и динамике рынков продукта;
- г) повышают производительность труда работников компании.

63. Риск представляет собой:

- а) вероятность наступления неблагоприятного для бизнеса события во внешней среде компании;
- б) вероятность наступления неблагоприятного для бизнеса события во внутренней среде компании;
- в) прогноз ожидаемого неблагоприятного события, влекущего за собой ущерб компании;
- г) величину ущерба компании от наступившего неблагоприятного события.

64. Угрозами называют факторы, которые порождают:

- а) нестрахуемый риск;
- б) риск утраты определенного рынка сбыта;
- в) риск снижения прибыли компании;
- г) риск банкротства компании.

65. Лидер в организации — это человек:

- а) выражающий интересы менеджеров компании высшего уровня;
- б) в большей степени, чем другие работники, влияющий на отношения в коллективе;
- в) определяющий цели организации;
- г) оказывающий влияние на формирование корпоративной культуры.

66. Высший руководитель организации:

- а) приобретает власть в силу назначения и может не обладать качествами лидера;
- б) является формальным лидером и не обязательно обладает качествами лидера;
- в) обязательно должен обладать качествами лидера;

г) является избираемым лицом и должен обладать качествами лидера.

67. В сфере сервиса работник:

- а) призван выступать в качестве лидера не только по отношению к своим сослуживцам, но и в отношениях к клиентам компании;
- б) предпочитает уступать лидерство в отношениях с клиентами;
- в) не принимает на себя функции лидера в отношениях с клиентами, но уклоняется от принятия лидерства клиента;
- г) в отношениях с клиентами избегает признания лидерства.

68. Психологические стрессы работников, осуществляющих функции менеджеров в сфере сервиса и туризма:

- а) негативно влияют на человека и нежелательны;
- б) являются приспособительной реакцией на изменения, происходящие в компании и ее внешней среде, и обеспечивают развитие человека и организации;
- в) недопустимы и должны предотвращаться;
- г) отрицательно характеризуют работника.

69. Основной целью ВТО является:

- а) удовлетворение потребностей населения стран — членов ВТО в туристических услугах;
- б) содействие экономическому развитию стран — членов ВТО;
- в) обеспечение мира и взаимопонимания между странами;
- г) содействие развитию туризма для внесения вклада в экономическое развитие, международное взаимопонимание, мир, процветание, всеобщее уважение и соблюдение прав человека и основных свобод для всех людей без различия расы, пола, языка и религии.

70. Высшим органом ВТО является:

- а) секретариат ВТО;
- б) Генеральная ассамблея ВТО;
- в) президент Генеральной ассамблеи ВТО;
- г) Исполнительный совет ВТО.

Ключи к тестам

1 — а; 2 — в; 3 — б; 4 — б; 5 — в; 6 — г; 7 — а; 8 — а; 9 — а; 10 — б; 11 — а; 12 — в; 13 — б; 14 — а; 15 — г; 16 — в; 17 — г; 18 — а; 19 — а; 20 — в; 21 — б;
22 — а; 23 — в; 24 — б; 25 — б; 26 — в; 27 — а; 28 — в; 29 — г; 30 — б; 31 — г;
32 — г; 33 — а; 34 — б; 35 — в; 36 — а; 37 — б; 38 — б; 39 — б; 40 — а; 41 — в;
42 — а; 43 — б; 44 — г; 45 — а; 46 — в; 47 — г; 48 — б; 49 — в; 50 — а; 51 — г;
52 — а; 53 — а; 54 — в; 55 — а; 56 — г; 57 — в; 58 — в; 59 — б; 60 — г; 61 — а;
62 — б; 63 — в; 64 — г; 65 — б; 66 — в; 67 — а; 68 — б; 69 — г; 70 — б.

**Тестовые задания для оценки освоения раздела 3 «Управление персоналом
структурного подразделения гостиничного предприятия»**

- 1 Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?
- а) планирование;
 - б) прогнозирование;
 - в) мотивация;
 - г) составление отчетов;
 - д) организация.
2. Управленческий персонал включает:
- а) вспомогательных рабочих;
 - б) сезонных рабочих;
 - в) младший обслуживающий персонал;
 - г) руководителей, специалистов;
 - д) основных рабочих.
3. Японскому менеджменту персонала не относится:
- а) пожизненный наем на работу;
 - б) принципы старшинства при оплате и назначении;
 - в) коллективная ответственность;
 - г) неформальный контроль;
 - д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.
4. С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?
- а) «Экономика труда»;
 - б) «Транспортные системы»;
 - в) «Психология»;
 - г) «Физиология труда»;
 - д) «Социология труда».
- 5 Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:
- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
 - б) найма рабочих на предприятие;
 - в) отбора персонала для замещения определенной должности;
 - г) согласно действующему законодательству;
 - д) достижения стратегических целей предприятия.
6. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:
- а) на разработку новых видов продукции;
 - б) на определение стратегического курса развития предприятия;
 - в) на создание дополнительных рабочих мест;
 - г) на перепрофилирование деятельности предприятия;
 - д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.
7. Что включает инвестирование в человеческий капитал?
- а) вкладывание средств в производство;
 - б) вкладывание средств в новые технологии;
 - в) расходы на повышение квалификации персонала;

- г) вкладывание средств в строительство новых сооружений.
- д) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

8. Человеческий капитал - это:

- а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.
- б) вкладывание средств в средства производства;
- в) нематериальные активы предприятия.
- г) материальные активы предприятия;
- д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

9. Функции управления персоналом представляют собой:

- а) комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;
- б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;
- в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
- г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
- д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

10. Потенциал специалиста – это:

- а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;
- б) здоровье человека;
- в) способность адаптироваться к новым условиям;
- г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;
- д) способность человека производить продукцию

11. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

- а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;
- б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;
- в) освобождение рабочего;
- г) понижение рабочего в должности;
- д) повышение рабочего в должности.

12. Профессиограмма - это:

- а) перечень прав и обязанностей работников;
- б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
- в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.
- г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;
- д) перечень всех профессий.

13. Какой раздел не содержит должностная инструкция?

- а) «Общие положения»;
- б) «Основные задачи»;

- в) «Должностные обязанности»;
- г) «Управленческие полномочия»;
- д) «Выводы».

14. Интеллектуальные конфликты основаны:

- а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;
- б) на столкновении вооруженных групп людей;
- в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;
- г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;
- д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

15. Конфликтная ситуация - это:

- а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

16. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

- а) начало;
- б) развитие;
- в) кульминация;
- г) окончание;
- д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

17. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:

- а) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;
- б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;
- в) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;
- г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;
- д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

18. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

- а) приспособление, уступчивость;
- б) уклонение;
- в) противоборство, конкуренция;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

19. Комплексная оценка работы - это:

- а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

- б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;
- в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;
- г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.
- д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

20. Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда:

- а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу;
- б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
- в) существует децентрализация управления организацией;
- г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.
- д) существует централизация управления организацией.

21. Какая подсистема кадрового менеджмента направлена на разработку перспективной кадровой политики:

- а) функциональная;
- б) тактическая;
- в) управляющая;
- г) обеспечивающая;
- д) стратегическая.

22. Целью какой школы было создание универсальных принципов управления:

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа науки о поведении;
- д) школа науки управления или количественных методов.

23. Кадровый потенциал предприятия – это:

- а) совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- б) совокупность работающих специалистов;
- в) совокупность устраивающихся на работу;
- г) совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- д) совокупность перемещающихся по служебной лестнице.

24. Какое положение предусматривает теория приобретенных потребностей Д Мак-Клелланда:

- а) выделение гигиеничных и мотивирующих факторов;
- б) распределение всех рабочих на желающих работать и тех, кто не желает работать;
- в) наличие у рабочей потребности в достижении, в соучастии, во власти;
- г) потребность человека быть справедливо вознагражденным;
- д) все потребности человека расположенные в определенной иерархии.

25. Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям?

- а) теория нужд А. Маслоу;
- б) теория ожидания В. Врума;
- в) теория приобретенных потребностей Д. МакКлеланда;
- г) теория существования, связи и роста К. Альдерфера;
- д) теория двух факторов Ф. Гецберга.

26. Валентность согласно теории В. Врума - это:

- а) мера вознаграждения;
- б) мера ожидания;
- в) ожидание определенного вознаграждения в ответ на достижении результата;
- г) мера ценности или приоритетности;
- д) ожидание желаемого результата от затраченных дополнительных усилий.

27. Основным положением какой теории является то, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и соотносят с вознаграждением других людей?

- а) теории нужд А. Маслоу;
- б) теории ожидания В. Врума;
- в) расширенной модели ожидания Портера — Лоулера;
- г) теории приобретенных потребностей Д. Мак-Клеланда;
- д) теории равенства С. Адамса.

28. Теория усиления Б. Ф. Скиннера основанная на таком положении:

- а) выделение гигиеничных и мотивирующих факторов;
- б) поведение людей обусловлено последствиями их деятельности в подобной ситуации в прошлом;
- в) все потребности человека расположенные в определенной иерархии;
- г) потребность человека основана на справедливом вознаграждении;
- д) наличие у рабочей потребности в достижении, в соучастии, во власти;

29. К содержательным мотивационным теориям относятся теории:

- а) Б. Ф. Скиннера;
- б) С. Адамса;
- в) В. Врума;
- г) модель Портера — Лоулера;
- д) Ф. Герцберга.

30. Какое положение относится к теории мотивации Портера-Лоулера:

- а) результативный труд ведет к удовлетворению работников;
- б) человек ответственный;
- в) поведение людей обусловлено последствиями их деятельности в подобной ситуации в прошлом;
- г) человек стремится делегировать полномочия;
- д) человек удовлетворен лишь экономическим стимулированием.

31. Какие потребности в теории А. Маслоу являются базовыми (находящиеся на нижнем уровне иерархии потребностей)?

- а) физиологические;
- б) защищенности и безопасности;
- в) принадлежности и причастности;
- г) признание и уважение;
- д) самовыражение.

32. Какое положение не относится к теории мотивации Ф. Герцберга:
- а) отсутствие гигиенических факторов ведет к неудовлетворенности трудом;
 - б) наличие мотиваторов может лишь частично и неполно компенсировать отсутствие факторов гигиены;
 - в) в обычных условиях наличие гигиенических факторов воспринимается как естественное и не оказывает мотивационного воздействия;
 - г) максимальное позитивное мотивационное воздействие достигается с помощью мотиваторов при наличии факторов гигиены;
 - д) максимальное позитивное мотивационное воздействие достигается с помощью мотиваторов при отсутствии факторов гигиены;
33. Какое количество групп потребностей выделяет теоретическая модель мотивации К. Альдерфера:
- а) две;
 - б) три;
 - в) четыре;
 - г) пять;
 - д) шесть.
34. Средний уровень зарплаты одного работника рассчитывается:
- а) как отношение качественной продукции к общему объему товарной продукции;
 - б) как отношение прибыли к себестоимости произведенной продукции;
 - в) как отношение себестоимости к стоимости товарной продукции;
 - г) как отношение объема произведенной продукции к общей численности работников;
 - д) как отношение общего фонда оплаты труда к общей численности персонала.
35. Какой стиль руководства не включает модель, описывающая зависимость стиля руководства от ситуации, предложенная Т. Митчелом и Р. Хаусом?
- а) «стиль поддержки»;
 - б) «инструментальный» стиль;
 - в) стиль, ориентированный «на достижение»;
 - г) стиль руководства, ориентированный на участие подчиненных в принятии решений;
 - д) стиль «предлагать».
36. Какой стиль лидерства не включает теория жизненного цикла П. Херси и К. Бланшара?
- а) стиль «давать указания»;
 - б) «продавать указания»;
 - в) «информировать».
 - г) «участвовать»;
 - д) «делегировать»;
37. Какое количество вариантов руководства выделяет модель стилей руководства Врума-Йеттона:
- а) три;
 - б) четыре;
 - в) пять;
 - г) шесть;
 - д) семь.

38. Какой из пяти основных стилей руководства, согласно двухмерной модели поведения руководителя (управленческая решетка Блейка и Мутона), является самым эффективным?

- а) «страх перед бедностью»;
- б) «Команда» (групповое управление);
- в) «Дом отдыха – загородный клуб»;
- г) «Власть – подчинение – задача»;
- д) «Посредине пути»;

39. Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность удовлетворять его потребности:

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) экспертная власть;
- г) эталонная власть;
- д) законная власть.

40. Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность заставлять и полное право наказывать:

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) экспертная власть;
- г) эталонная власть;
- д) законная власть.

41. Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что руководитель обладает специальными знаниями и компетенцией, которые позволят удовлетворить его потребности:

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) экспертная власть;
- г) эталонная власть;
- д) законная власть.

42. Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет право отдавать приказания и что его долг подчиняться им:

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) экспертная власть;
- г) эталонная власть;
- д) законная власть.

43. При каком виде власти характеристики и свойства, влияющего настолько привлекательны для исполнителя, что он хочет быть таким же как влияющий:

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) экспертная власть;
- г) эталонная власть;
- д) законная власть.

44. Определение квалификации специалиста, уровня знаний либо отзыв о его способностях, деловых и иных качествах:
- а) аттестация;
 - б) дискриминация;
 - в) авторизация;
 - г) должностная инструкция;
 - д) апробация.
45. Руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязывать свою волю исполнителям.
- а) автократичный руководитель;
 - б) демократичный руководитель;
 - в) либеральный руководитель;
 - г) консультативный руководитель;
 - д) инструментальный руководитель.
46. Конфликты в зависимости от способа разрешения, делятся на:
- а) социальные, национальные, этнические, межнациональные, организационные, эмоциональные;
 - б) антагонистические, компромиссные;
 - в) вертикальные, горизонтальные;
 - г) открытые, скрытые, потенциальные;
 - д) внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые.
47. Затраты на здравоохранение, воспитание, физическое формирование, интеллектуальное развитие, получение общего образования, приобретение специальности – это:
- а) инвестиции в строительство спортивных комплексов;
 - б) инвестиции в человеческий капитал;
 - в) инвестиции в новые технологии;
 - г) инвестиции в производство;
 - д) инвестиции в учебно-оздоровительные комплексы.
48. Показатель, характеризуется изменением индексов цен на товары и услуги, которые входят в состав потребительских корзин минимального потребительского бюджета:
- а) индексы цен;
 - б) индекс стоимости жизни;
 - в) индексы продукции сельского хозяйства;
 - г) индексы продукции животноводства;
 - д) индексы продукции растениеводства.
49. Неосязаемая личная собственность: продукт интеллектуальной деятельности, который проявляется в эффекте использования в различных сферах жизни общества:
- а) нематериальная собственность;
 - б) интеллектуальная собственность;
 - в) радиочастотный ресурс;
 - г) материальная собственность;
 - д) аэрокосмические разработки.

50. Регулирует взаимоотношения между работодателями, т. е. покупателями продуктов интеллектуального труда и самими субъектами интеллектуальной деятельности по поводу формирования цены интеллектуального труда:

- а) инфраструктура финансового рынка;
- б) аграрные биржи;
- в) инфраструктура рынка интеллектуального труда;
- г) фонды содействия предпринимательству;
- д) собственники интеллектуального труда.

51. Что не включает инфраструктура рынка интеллектуального труда:

- а) биржи труда;
- б) аграрные биржи;
- в) фонды и центры занятости;
- г) центры, институты переподготовки и повышения квалификации специалистов;
- д) электронные рынки труда (автоматизированные банки данных);

52. Навыки, необходимые для того, чтобы правильно понимать других людей и эффективно взаимодействовать с ними:

- а) семантические;
- б) коммуникативные;
- в) невербальные;
- г) вербальные;
- д) профессиональные.

53. Какой признак характерен для формальной группы (коллектива) в организации:

- а) объединение по интересам и целям;
- б) отсутствует четкая ролевая структура – разделение труда и управления;
- в) признак социальной общности (например, по национальным признакам, признакам социального происхождения);
- г) группы имеют различную социальную значимость в обществе, на предприятии – положительной или отрицательной направленности;
- д) структура коллективов и групп определяется соответствующими официальными документами, предусматривающими круг обязанностей и прав как всего коллектива, так и отдельных, входящих в ее состав работников.

54. Расчетный показатель, учитывающий логическое мышление, способность добиваться поставленной цели, объективность самооценки, умение формулировать обоснованные суждения:

- а) коэффициент интеллектуального развития (IQ);
- б) коэффициент тарифной сетки;
- в) производительность труда;
- г) годовая заработная плата;
- д) величина человеческого капитала.

55. Какой компонент не включает трудовой потенциал человека:

- а) здоровье человека;
- б) образование;
- в) профессионализм;
- г) творческий потенциал (умение работать, мыслить по-новому);
- д) депозитные счета в банках.

56. Что такое адаптация персонала?

- а) совершенствование теоретических знаний и практических навыков с целью повышения профессионального мастерства работников, усвоение ими передовой техники, технологии, средств производства;
- б) деятельность, которая проводится осознанно для улучшения способностей персонала, которые необходимы для выполнения работы или для развития потенциала работников;
- в) участие в найме и отборе персонала с учетом требований конкретных профессий и рабочих мест с целью наилучшей профориентации работников;
- г) взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям работы;
- д) участие персонала в аттестации.

57. Разделение труда предусматривает:

- а) выполнение одним работником всех функций и действий по изготовлению конкретного изделия;
- б) разделение труда согласно систематизированным трудовым функциям;
- в) тщательный расчет расходов работы на производство продукции и услуг.
- г) выполнение одним работником всех функций и действий по изготовлению комплекса изделий;
- д) выполнение несколькими работниками одной функции по изготовлению комплексного изделия.

58. Нормированное рабочее время включает:

- а) все расходы времени, которые объективно необходимы для выполнения конкретной задачи;
- б) общую продолжительность рабочей смены, на протяжении которой работник осуществляет трудовые функции;
- в) время подготовительно-заготовительных работ для выполнения задачи;
- г) время обслуживания рабочего места;
- д) а) все расходы времени, которые объективно необходимы для выполнения всех задач.

59. Норма выработки основана:

- а) на установлении норм расходов времени;
- б) на определении количества продукции, которая должна быть изготовлена одним работником;
- в) на установлении норм расходов работы;
- г) на времени обслуживания рабочего места;
- д) на необходимом количестве рабочих мест, размере производственных площадей и других производственных объектов, закрепленных для обслуживания за одним работником или бригадой.

60. Метод оценки персонала, предусматривающий беседу с работником в режиме «вопрос–ответ» по заранее составленной схеме или без таковой для получения дополнительных сведений о человеке – это метод:

- а) интервьюирования;
- б) анкетирования;
- в) социологического опроса;
- г) тестирования;
- д) наблюдения.

61. Осознанное побуждение личности к определенному действию – это:

- а) мотив;
- б) потребности;
- в) притязания;
- г) ожидания;
- д) стимулы.

62. Блага, материальные ценности, на получение которых направлена трудовая деятельность человека – это:

- а) мотив;
- б) потребности;
- в) притязания;
- г) ожидания;
- д) стимулы.

63. Методы, предполагающие передачу сотрудникам сведений, которые позволяют им самостоятельно организовывать свое поведение и свою деятельность – это:

- а) различные методы стимулирования;
- б) методы информирования;
- в) методы убеждения;
- г) методы административного принуждения;
- д) экономические методы.

64. Среди качественных показателей эффективности системы управления выделите количественный показатель:

- а) уровень квалификации работников аппарата управления;
- б) обоснованность и своевременность принятия решений управленческим персоналом;
- в) уровень использования научных методов, организационной и вычислительной техники;
- г) уровень организационной культуры;
- д) величина затрат на содержание управленческого аппарата в общем фонде заработной платы персонала.

65. Отношение прироста производительности труда к приросту средней заработной платы - это:

- а) уровень текучести кадров;
- б) рентабельность производства;
- в) фонд оплаты труда;
- г) уровень трудовой дисциплины;
- д) отношение темпов увеличения производительности труда к заработной плате.

66. Отношением числа уволенных работников к общей численности персонала рассчитывается:

- а) уровень трудовой дисциплины;
- б) надежность работы персонала;
- в) текучесть кадров;
- г) социально-психологический климат в коллективе;
- д) коэффициент трудового вклада.

67. Отношение числа случаев нарушения трудовой и исполнительской дисциплины к общей численности персонала – это показатель:

- а) надежности работы персонала;

- б) уровня трудовой дисциплины;
- в) текучести кадров;
- г) социально-психологического климата в коллективе;
- д) коэффициента трудового вклада.

68. Какой вид безработицы характеризует наилучший для экономики резерв рабочей силы, способный достаточно оперативно совершать межотраслевые перемещения в зависимости от колебания спроса и предложения рабочей силы?

- а) структурная безработица;
- б) технологическая безработица;
- в) естественная безработица;
- г) экономическая безработица;
- д) вынужденная безработица.

69. Создатели какой школы управления полагали, что, используя наблюдения, замеры, логику и анализ можно усовершенствовать многие операции ручного труда, добиваясь их более эффективного выполнения?

- а) классическая школа или школа административного управления;
- б) школа человеческих отношений;
- в) школа науки о поведении;
- г) школа научного управления;
- д) школа науки управления или количественных методов.

70. Ученые какой школы управления впервые определили менеджмент как «обеспечение выполнения работы с помощью других лиц»?

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа науки о поведении;
- д) школа науки управления или количественных методов.

71. Исследователи какой школы управления рекомендовали использовать приемы управления человеческими отношениями, включающие более эффективные действия непосредственных начальников, консультации с работниками и предоставление им более широких возможностей общения на работе?

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа науки о поведении;
- г) школа человеческих отношений;
- д) школа науки управления или количественных методов.

72. Исследователи какой школы управления изучали различные аспекты социального взаимодействия, мотивации, характера власти и авторитета, организационной структуры, коммуникации в организациях, лидерства, изменение содержания работы и качества трудовой жизни?

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа науки о поведении;
- д) школа науки управления или количественных методов.

73. Ключевой характеристикой какой школы управления является замена словесных рассуждений и описательного анализа моделями, символами и количественными значениями?

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа науки о поведении;
- д) школа науки управления или количественных методов.

74. Какой из 14 принципов управления, выделенных Анри Файолем, позволит добиться более высоких результатов при том же объеме усилий:

- а) единовластие(единоначалие);
- б) разделение труда(специализация);
- в) единство направления и единый план работы;
- г) скалярная цепочка управления;
- д) стабильность рабочего места для персонала.

75. Согласно какому принципу, выделенному Анри Файолем, человек должен получать приказы только от одного начальника и подчиняться только ему?

- а) единоначалие;
- б) скалярная цепочка управления;
- в) порядок;
- г) инициатива;
- д) полномочия и ответственность.

76. Какая из школ в теории развития кадрового менеджмента сформулировала функции управления:

- а) школа научного управления;
- б) классическая школа или школа административного управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа науки о поведении;
- д) школа науки управления или количественных методов.

77. Какой из подходов помогает интегрировать вклады всех школ, которые в разное время доминировали в теории и практике управления:

- а) ситуационный подход;
- б) процессный подход;
- в) системный подход?

78. Модель "Z" содержит в себе основные идеи американского и японского менеджмента и большинством специалистов расценивается как идеальная. В ней сочетаются система индивидуальных ценностей и групповые формы взаимодействия. Какая из перечисленных идей характерна для американского менеджмента:

- а) долгосрочная работа на предприятии;
- б) принятие стратегических и управленческих решений, основанных на принципе консенсуса;
- в) индивидуальная ответственность;
- г) медленное должностное продвижение, что позволяет точно оценить способности сотрудников;
- д) повышенное внимание к личности работника, его семейным и бытовым заботам.

79. Какой из представленных факторов эффективности деятельности предприятия больше всего способствует стимулированию деятельности работников:

- а) стратегическая цель;
- б) информация;
- в) методы управления;
- г) система мотивации;
- д) подбор кадров.

80. Какая из приведенных рекомендаций мотивирует работников на полную самоотдачу в интересах предприятия:

- а) установить осмысленные стандарты, воспринимаемые сотрудниками;
- б) установить двухстороннее общение;
- в) избегать чрезмерного контроля;
- г) установить жесткие, но достижимые стандарты;
- д) вознаграждать за достижение стандарта.

81. Существует четыре основных типа поведения человека, формирование которых происходит на основе отношения людей к нормам поведения и ценностям предприятия. Для какого типа поведения характерна высокая надежность:

- а) преданный и дисциплинированный (полностью принимает ценности и нормы поведения, его действия не вступают в противоречие с интересами организации);
- б) "оригинал" (приемлет ценности предприятия, но не приемлет существующие на нем нормы поведения, порождает много трудностей во взаимоотношениях с коллегами и руководством);
- в) "приспособленец" (не приемлет ценностей предприятия, старается вести себя, полностью следуя нормам и формам поведения, принятым на предприятии);
- г) "бунтарь" (не приемлет ни норм поведения, ни ценностей предприятия, все время входит в противоречие с окружением и создает конфликтные ситуации).

82. Согласно теории "Х", руководитель должен:

- а) принуждать подчиненных;
- б) угрожать подчиненным;
- в) понять их и стимулировать работу;
- г) уважать подчиненных;
- д) выполнять работу за них.

83. С точки зрения теории "Y" менеджер должен верить в потенциал человека и относиться к подчиненным как к ответственным людям, стремящимся к полной самореализации. По этой теории:

- а) работа не противна природе человека;
- б) работа доставляет людям удовлетворение;
- в) работники пытаются получить от компании все, что можно;
- г) человек не любит работать;
- д) человек готов работать только за высокое материальное вознаграждение.

84. Для того чтобы эффективно использовать деньги как мотиватор и избегать их воздействия как демотиватор, следует:

- а) платить конкурентную заработную плату для привлечения и удержания специалистов;
- б) платить такую заработную плату, которая отражает стоимость работы для предприятия на основе справедливости;
- в) связать плату с качеством выполнения или результатом, чтобы награда была соизмерима с усилиями работника;
- г) заверить работника, что его усилия будут поощрены соответствующей наградой;

д) платить заработную плату не менее прожиточного минимума.

85. Согласно какому принципу, выделенному Анри Файолом, для того чтобы обеспечить верность и поддержку работников, они должны получать плату за свою службу?

- а) единоначалие;
- б) скалярная цепь;
- в) порядок;
- г) вознаграждение персонала;
- д) полномочия и ответственность.

86. Какой тип власти влияет на людей через привитые культурой ценности:

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) традиционная или законная власть;
- г) экспертная власть;
- д) власть харизмы (влияние силой примера).

87. Основным социально-психологическим фактором, влияющим на эффективность деятельности группы, является:

- а) содержание (выполняемое группой специфическое, самостоятельное задание);
- б) структура (порядок организации группы — распределение ролей его участников);
- в) культура (разработанные группой основные допущения относительно способов восприятия мыслей и чувств во время выполнения задания);
- г) процесс (способ взаимодействия работников при выполнении определенной задачи, например, процедура принятия решения в группе).

88. Укрепляя авторитет, менеджер должен следить за тем, чтобы он не подавлял, не сковывал инициативу подчиненных. Какой из приведенных разновидностей псевдоавторитета (ложного авторитета) лишает людей уверенности, инициативы, порождает перестраховку и даже нечестность:

- а) авторитет расстояния — руководитель считает, что его авторитет возрастает, если он дистанцируется от подчиненных и держится с ними официально;
- б) авторитет доброты — "всегда быть добрым". Доброта снижает требовательность;
- в) авторитет педантизма — руководитель прибегает к мелочной опеке и жестко определяет подчиненным все стадии выполнения задания, тем самым сковывая их творчество и инициативу;
- г) авторитет чванства — руководитель высокомерен, гордится и старается всюду подчеркнуть свои бывшие или мнимые нынешние заслуги;
- д) авторитет подавления — руководитель прибегает к угрозам, вселяет страх в подчиненных, ошибочно полагая, что такие приемы укрепят его авторитет.

89. Какой тип роли в неформальной группе отводится человеку, вырабатывающему новые подходы к старым проблемам, предлагающему новые идеи и стратегии?

- а) координатор;
- б) креативщик;
- в) критик;
- г) исполнитель;
- д) администратор.

90. Какая информация не относится к передаваемой по каналам неформальных коммуникаций:

- а) предстоящие сокращения производственных рабочих;

- б) грядущие перемещения и повышения;
- в) подробное изложение спора двух руководителей на последнем совещании по сбыту;
- г) слухи о предстоящих изменениях в структуре организации;
- д) приказы и распоряжения генерального директора.

91. Выделите основной тип поведения, характерный для харизматического лидера (харизма — личное обаяние):

- а) сосредоточение внимания на вопросах особой важности, концентрация коммуникаций на главных вопросах с целью привлечения других к анализу, решению проблем и планированию действий;
- б) способность идти на риск, но только основанный на тщательных расчетах шансов на успех, и таким образом, чтобы создать возможности участвовать другим;
- в) искусное взаимодействие с пониманием и сопереживанием, уверенность в том, что такое эффективное двустороннее взаимодействие получается только с помощью активного слушания и обратной связи;
- г) выражение активной заботы о людях, в том числе и о самом себе, моделирование, самоуважение и усиление в других чувства собственного достоинства, вовлечение людей в принятие важных решений;
- д) демонстрация последовательности и надежности в своем поведении, открытое выражение своих взглядов и следование им в практических делах.

92. Какой из представленных стилей руководства необходимо применять в экстремальных (чрезвычайных) ситуациях:

- а) демократический;
- б) авторитарный;
- в) либеральный;
- г) анархический;
- д) нейтральный.

93. Стил ь руководства, при котором придерживаются принципов невмешательства, члены коллектива поощряются к творческому самовыражению, — это:

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) анархический;
- г) кооперативный;
- д) попустительский.

94. Управленческая сетка, или решетка Р. Блейка и Д. Моутона, включает пять основных подходов руководства и представляет собой таблицу 9х9 позиций. Вертикаль (девять значений матричного кода) означает заботу о человеке. Девять значений по горизонтали означают заботу о производстве. Какой из стилей является оптимальным для разработки стратегии в конфликтных ситуациях:

- а) авторитарный (достигается высокий производственный результат без внимания к человеческим отношениям — матричный код 9.1);
- б) социально-психологический (повышенное внимание к человеческим потребностям создает дружественную атмосферу и соответствующий темп производства — код 1.9);
- в) либеральный (минимальное внимание к результатам производства и человеку — код 1.1);
- г) кооперативный (высокие результаты получают заинтересованные сотрудники, преследующие совместную цель — код 9.9);

д) компромиссный (удовлетворительные результаты, средняя удовлетворенность работой, склонность к компромиссам и традициям тормозят развитие оптимистического взгляда — код 5.5).

95. Когда в процессе производственной деятельности сталкиваются интересы разных людей или специальных групп, то основной причиной конфликта является:

- а) распределение ресурсов;
- б) неудовлетворенные коммуникации;
- в) различия в целях;
- г) различия в представлениях и ценностях;
- д) различие в манере поведения и жизненном опыте.

96. Какой из стилей разрешения конфликтов направлен на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет.

- а) стиль конкуренции;
- б) стиль уклонения;
- г) стиль приспособления;
- д) стиль компромисса.

97. Коммуникационные сети показывают:

- а) степень разделения труда на предприятии;
- б) уровень централизации полномочий;
- в) схему структуры деятельности предприятия;
- г) всю совокупность связей между элементами предприятия;
- д) горизонтальные коммуникации.

98. Цена рабочей силы - это:

- а) это целесообразная деятельность человека (людей), направленная на изменение и преобразование действительности для удовлетворения своих потребностей, создание материальных благ и услуг (или) духовных ценностей;
- б) заработная плата и бенефиты, реально выплачиваемые работодателем с учетом государственного регулирования в этой области;
- в) мера воплощенной в человеке способности приносить доход. Включает врожденные способности и талант, а также образование и приобретенную квалификацию.
- г) спрос и предложение на интеллектуальный труд;
- д) совокупность его возможностей к творческому труду.

99. Что не является задачей системы управления персоналом?

- а) социально-психологическая диагностика персонала;
- б) планирование потребности в кадрах;
- в) анализ и регулирование групповых и личных взаимоотношений руководителя и подчиненных;
- г) маркетинг кадров;
- д) всё вышеперечисленное входит в задачи системы управления персоналом.

100. Что не является функциями управления персоналом?

- а) прогнозирование и планирование потребности и обеспеченности кадрами, мотивации и комплектования персонала;
- б) оформление и учет персонала; создание оптимальных условий труда; подготовка и движение персонала;

- в) нормирование труда; анализ и развитие способов стимулирования труда;
- г) оценка, координирование и контроль результатов деятельности;
- д) всё вышеперечисленное является функциями управления персоналом.

Ответы к тесту

- 1. 4
- 2. 4
- 3. 5
- 4. 2
- 5. 1
- 6. 5
- 7. 3
- 8. 1
- 9. 1
- 10. 1
- 11. 2
- 12. 3
- 13. 5
- 14. 3
- 15. 5
- 16. 3
- 17. 5
- 18. 3
- 19. 2
- 20. 4
- 21. 5
- 22. 2
- 23. 1
- 24. 3
- 25. 2
- 26. 4
- 27. 5
- 28. 2
- 29. 5
- 30. 1
- 31. 1
- 32. 5
- 33. 2
- 34. 5
- 35. 5
- 36. 3
- 37. 3
- 38. 2
- 39. 2
- 40. 1
- 41. 3
- 42. 5
- 43. 4
- 44. 1
- 45. 1
- 46. 2
- 47. 2

48. 2
49. 2
50. 3
51. 2
52. 2
53. 5
54. 1
55. 5
56. 4
57. 2
58. 2
59. 2
60. 1
61. 1
62. 5
63. 2
64. 5
65. 5
66. 3
67. 2
68. 3
69. 4
70. 3
71. 4
72. 4
73. 5
74. 2
75. 1
76. 2
77. 3
78. 3
79. 4
80. 5
81. 1
82. 1
83. 2
84. 3
85. 4
86. 3
87. 3
88. 5
89. 2
90. 5
91. 4
92. 2
93. 2
94. 5
95. 3
96. 5
97. 4
98. 2
99. 5

100.5



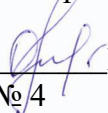
Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2020

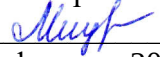
Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

 Нужина О.Д.
Протокол №4
от «14» февраля 2022 г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы, и
в соответствии с требованиями ФГОС СПО
по специальности 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ
ДЕЛО

Разработчик: *Нужина О.Д., преподаватель/ мастер производственного обучения, ГАПОУ
СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»*
Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины
ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг пройдена.

Эксперт:
Зам. директора по УМР
ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»
 /Потанова О.А.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:
И.о директора ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»
 С.П. Мицура
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	8
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	11
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	14
5.	Приложения	20

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС учебной дисциплины *ОП 02. «Основы маркетинга гостиничных услуг»* является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 *Гостиничное дело*.

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 4.1	планировать и прогнозировать продажи	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.
ПК 4.2	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

	выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02	определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
ОК 05	излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
ОК 09	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

<i>Результаты обучения</i>		<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
	<u>Перечень знаний и умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</u>		
ПК 4.1.	31. Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. У1. Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.	Проводит анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства; определяет целевой сегмент потребителей гостиничных услуг; подбирает рыночную концепцию гостиничному предприятию; определяет жизненный цикл гостиничного продукта; разрабатывает рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося при выполнении и защите практических работ тестирования, контрольных работ и других видов контроля
ПК 4.2.	32. Способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж; требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта. У2. способы управления доходами гостиницы;	Разрабатывает рекламное обращение; владеет методикой разработки рекламной компании; формирует рекламные материалы; проводит оценку эффективности стимулирования гостиничного продукта; организует стимулирование продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; проводит маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг; разрабатывает опросники и анкеты для сбора маркетинговой информации; проводит оценку конкурентоспособности гостиничного предприятия, разрабатывает мероприятия по её повышению;	

ПК 4.3.	особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами 33. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам. гостиничного продукта. У3. критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.	Проводит оценку эффективности работы сотрудников согласно плана маркетинга; использует современные технологии для разработки гостиничного продукта.	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознает задачу или проблему в профессиональном контексте; определяет этапы решения задачи; выявляет информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;	Лист оценки сформированности компетенций	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска;	Лист оценки сформированности компетенций	

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траекторию профессионального развития и самообразования	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывает работу коллектива и команды; взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Понимает тексты на базовые профессиональные темы; участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывает и объясняет свои действия (текущие и планируемые);	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Презентует идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформляет бизнес-план; определяет источники финансирования	Лист оценки сформированности компетенций

1.4 Личностные результаты

КОД	Наименование личностных результатов обучающихся
ЛР2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
31. Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. У1. Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. 32. Способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы,	Текущая аттестация (КР№1)	Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.	Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
			Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.		
			Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.		
			Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.		
	Тематика практических занятий		Практическая работа – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».		
			Практическая работа – «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»;		
	Текущая аттестация (КР№2)	Тема 2. Рынок гостиничных услуг.	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
			Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности и перспектив развития рынка гостиничных услуг.		
			Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.		
			Стратегии охвата целевого рынка:		

регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта. У2. способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы;		Тематика практических занятий	недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ,
			Практическая работа – «Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».		
			Практическая работа – «Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов.		
	Текущая аттестация (КР№3)	Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4Р, 5Р, 7Р).		
			Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.		
			Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников.		
			Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.		
		Тематика практических занятий	Практическая работа – «Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.».		
			Практическая работа – «Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».		

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами 33. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам. гостиничного продукта. У3. критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.	Текущая аттестация (КР№4)	Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
			Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.		
			Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.		
			Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.		
			PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.		
		Тематика практических занятий	Практическая работа – «Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».		
			Практическая работа – «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».		
			Практическая работа – «Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)».		

	Текущая аттестация (КР№5)	Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение лабораторных работ
			Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.		
			Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения		
			Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.		
			Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления.		
			Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.		
		Тематика практических занятий	Практическая работа – «Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет».		
			Практическая работа – «Отработка навыков составления анкет».		
	Текущая аттестация (КР№6)	Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за

			Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.		выполнение лабораторных работ
		Тематика практических занятий	Практическая работа – «Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению».		

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой учебной дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: - контрольные работы (указать иные формы контроля) (Приложение1).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК,ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вид ПА: дифференцированный зачет

Форма проведения: *билетная форма*

Условия выполнения

Время выполнения задания: *60 минут*

– Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

– Технические средства обучения: компьютер; персональный компьютер для обучающегося, программное обеспечение.

Информационные источники: Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

– **Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:**

– подготовка по вопросам, выносимым на зачет (общее количество **-указать**) и тестирование по темам дисциплины

– отчеты по практическим работам

– отчеты по самостоятельной работе

– Журнал учебной группы

– Протокол экзамена

Контрольные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию

1. Объекты маркетинговой деятельности.
2. Окружающая среда маркетингового предприятия.
3. Концепции маркетинга.
4. Рынок гостиничных услуг.
5. Сегментация рынка гостиничных услуг.
6. Стратегии охвата целевого рынка.
7. Комплекс маркетинга
8. Гостиничный продукт.
9. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия.
10. Организация товародвижения.
11. Продвижение как составляющая комплекса маркетинга.
12. Маркетинговые коммуникации.
13. Реклама гостиничных предприятий.
14. Стимулирование сбыта гостиничного продукта.
15. Паблик рилейшнз

16. Маркетинговые исследования.
17. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения.
18. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.
19. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия.
20. Жизненный цикл гостиничного продукта.

Для допуска к промежуточным аттестациям необходимо:

- иметь зачтенные практические работы;
- иметь зачтенные лабораторные работы;
- иметь положительно оцененные контрольные работы.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие и профессиональные компетенции	Умения и знания	Проявления	Балл
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	У 1.1 занимать активную позицию в ходе решения профессиональных задач	Активное занимается на уроках	0-2
		Ведет самостоятельную работу	0-2
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	У 2.1.определять этапы решения задачи;	Соблюдает порядок выполнения задания	0-2
	З 2.1 алгоритмы выполнения работ		
	З 2.2 методы работы	Использует необходимые формулы, графики, схемы и пр.	0-2
	У 2.2 определить необходимые ресурсы;		
	З 2.3 порядок оценки результатов решения задач	Выбирает необходимый набор заданий в соответствии с уровнем освоения	0-2
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	У 3.1 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части	Способен решать практико – ориентированные задачи	0-2
	У 3.2 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Выделяет необходимые источник и ресурсы для решения практико – ориентированных задач	0-2
		Активно занимался при обучении с использованием ДОТ	0-2
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	У4.1 определять необходимые источники информации;	Использует конспекты, учебники, справочники	0-2
	У 4.2 выделять наиболее значимое в перечне информации;		
	У 4.3 оформлять результаты поиска	Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр.	0-2
	З 4.1 номенклатура информационных источников		
	З 4.2 формат оформления результатов поиска информации	Оформляет информацию в соответствие с поставленным условием и форматом	0-2
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	У 5.1 применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Использует сервисы сети Интернет для организации дистанционной работы	0-2
	З 5.1. современные средства и устройства информатизации		
	У 5.2 использовать современное программное обеспечение	Освоил программное обеспечение для исследования работы электронных приборов и микропроцессорных систем	0-2
	З 5.2 порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности		
		Принимал участие в онлайн - уроках	0-2
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	З 9.1. пути обеспечения ресурсосбережения	Использует в учебе технологии бережливого производства (ведет конспект в отдельной тетради, записи структурированы по разделам и темам, практические и лабораторные работы оформлены в соответствии с методическими указаниями	0-2

ПК 4.3.	регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта. У2. способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами		
	33. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;	Проводит оценку эффективности работы сотрудников согласно плана маркетинга;	0-2
	виды отчетности по продажам. гостиничного продукта. У3. критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.	использует современные технологии для разработки гостиничного продукта.	0-2
	ИТОГО		0-50

0: критерий не проявился;

1: критерий проявился не в полной мере;

2: критерий проявился .

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Контрольная работа №1

1. Рынок товаров потребительского назначения состоит из:
 - а. Компаний, приобретающих товары для их дальнейшей реализации
 - б. Фирм-производителей товаров потребительского назначения
 - в. Покупателей, приобретающих товары для личного пользования
2. Ремаркетинг связан с:
 - а. Снижающимся спросом
 - б. Возрастающим спросом
 - в. Чрезмерным спросом
3. Основоположник маркетинга:
 - а. Альфред Ньюман
 - б. Клейтон Кристенсен
 - в. Филип Котлер
4. К каналам личной коммуникации можно отнести:
 - а. общение одного лица с аудиторией
 - б. прямую почтовую рекламу
 - в. рекламу по телевидению
 - г. печатную рекламу
5. Прямой маркетинг - это:
 - а. устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем
 - б. устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей
 - в. продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения
 - г. благожелательное представление товара в СМИ
6. Затраты фирмы на рекламу составляют:
 - а. 1 % от суммы продаж
 - б. 2-10 % от суммы продаж
 - в. 20 % от суммы продаж
 - г. зависит от вида хозяйственной деятельности фирмы
7. Согласно теории мотивации Маслоу в первую очередь индивид желает удовлетворить:
 - а. потребность в любви
 - б. потребность в безопасности
 - в. физиологические потребности
 - г. потребность в саморазвитии
8. Что является главным в определении маркетинг:
 - а. сбыт товара
 - б. снижение издержек производства
 - в. удовлетворение потребностей потребителей
 - г. установление цены товара
9. Главное отличие пропаганды от рекламы в:
 - а. ее платности
 - б. ее личном характере
 - в. ее общественном характере
 - г. она не оплачивается
10. Комплекс маркетинговых коммуникаций состоит из:
 - а. пяти элементов
 - б. шести элементов
 - в. девяти элементов

г. трех элементов

11. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи:

- а. географическому
- б. демографическому
- в. поведенческому
- г. психографическому

12. Обязательным элементом процесса коммуникации должен быть:

- а. реклама
- б. стимулирование сбыта
- в. обратная связь
- г. все перечисленные

13. Конкурсы, премии и льготы являются специфическими приемами:

- а. прямого маркетинга
- б. пропаганды
- в. рекламы
- г. стимулирования сбыта

14. Определите, в какое из направлений маркетинговых исследований входит установление емкости рынка:

- а. изучение товара
- б. изучение рынка
- в. изучение покупателей
- г. изучение конкурентов

15. Технология паблик рилейшнз включает:

- а. анализ, исследования и постановку задач
- б. разработку программы и сметы
- в. осуществление программы оценки результатов и доработку программы
- г. все вышеперечисленное

16. В чем основное отличие рынка товаров промышленного назначения от рынков товаров широкого потребления?

- а. на нем меньше покупателей и они крупнее и профессиональнее
- б. спрос на товары зависит от спроса на товары широкого потребления
- в. спрос на товары резко меняется

17. К какому виду маркетинговых исследований рынка относится изучение справочников и статистической литературы:

- + а. кабинетное исследование
- б. панельное исследование
- в. полевое исследование

18. К преимуществам специализированного рекламного агентства можно отнести:

- а. значительный практический опыт агентства
- б. сотрудники заинтересованы в успех мероприятий
- в. экономию средств
- г. все вышеперечисленное

19. Паблик рилейшнз это:

- а. специализированные выставки
- б. персональные продажи
- в. связи с общественностью
- г. пропаганда

20. Вы купили машину. К какому виду товара она относится:

- а. товар личного потребления

- б. товар массового спроса
- в. товар предварительного выбора
- г. товар особого спроса

21. Обратная связь это:

- а. часть откликов покупателей о товаре, которую они доводят до сведения производителя
- б. набор откликов покупателя, возникших в результате контакта с другими покупателями
- в. процесс, в ходе которого получатель придает значение символам, переданным отправителем
- г. информация, которую отправитель передает получателю

22. К стимулированию сбыта можно отнести:

- а. конкурсы с подарками
- б. беспроигрышные лотереи
- в. зачетные купоны, скидки
- г. все вышеперечисленное

23. Метод сбора первичной информации это:

- а. эксперимент
- б. работа с научной литературой
- в. работа со статистическими данными
- г. работа с документацией предприятия

24. Участие в международных выставках позволяет:

- а. снизить издержки производства
- б. привлечь внимание широкой общественности к достижениям фирмы - создать свой имидж, заключать контракты
- в. стимулировать деловых партнеров
- г. определить эффективность рекламы

25. Атрибутом позиционирования является:

- а. количество сотрудников на предприятия
- б. цена
- в. мощность предприятия
- г. широта ассортимента выпускаемой продукции

26. К услугам более применимы следующие средства стимулирования:

- а. реклама
- б. пропаганда
- в. стимулирование сбыта
- г. личная продажа

27. В случае, если потребители знают только название товара, они находятся в состоянии:

- а. неосведомленности
- б. осведомленности
- в. благорасположения
- г. знания

28. Позиционирование рынка это -

- а. определение места для своего товара в ряду аналогов
- б. сегментирование рынка
- в. широкомасштабная рекламная кампания

29. На этапе роста затраты на маркетинг:

- а. относительно высокие
- б. сокращаются
- в. высокие
- г. низкие

30. Назовите правильную последовательность жизненного цикла товара:

а. рост, зрелость, выведение, спад

б. внедрение, зрелость, рост, спад

в. внедрение, рост, зрелость, спад

Ключ к контрольной работе №1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
в	а	в	а	в	г	в	в	г	а
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
б	в	а	б	а	в	а	в	в	а
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
б	б	г	б	а	а	а	а	б	б

Выполнение задания: В табл. приведено понятие «маркетинг», а также три варианта определения данного понятия и установлено наиболее подходящее определение маркетинга для гостиничного предприятия.

Выбор определения, наиболее подходящего для гостиничного предприятия

<i>Понятие</i>	<i>Возможные определения понятия</i>	<i>Наиболее подходящее определение</i>
Маркетинг	1. Вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена. 2. Предпринимательская деятельность по организации потоков товаров и услуг от изготовителя к покупателю или пользователю. 3. Процесс планирования и воплощения замысла, ценообразование, продвижение и реализация идей, товаров и услуг посредством обмена, удовлетворяющего цели отдельных лиц и организаций	Процесс планирования и воплощения замысла гостиничного предприятия, ценообразование, продвижение и реализация идей, товаров и услуг посредством обмена, удовлетворяющего цели отдельных лиц и организаций
Потребитель		
Исполнитель		
Рынок		
Рыночная цена		
Концепция маркетинга		
Комплекс маркетинга		
Рыночная цена		
Маркетинговые коммуникации		

Выбор исходных данных для выполнения задания. В таблице приведены понятия, для которых надо подобрать три-четыре определения и установить из них наиболее подходящее для гостиничного предприятия.

Контрольная работа №2

Выполнение задания: в таблице приведена одна из особенностей маркетинга гостиничных услуг и раскрыто ее содержание.

Исходные данные для выполнения задания

<i>Особенности маркетинга гостиничных услуг</i>	<i>Содержание особенности</i>
Разнообразие потребителей гостиничных услуг и их предпочтений	Потребители гостиничных услуг отличаются по целям использования данных услуг, своим предпочтениям и пожеланиям, уровню дохода. Так, туристы предпочитают низкие или умеренные цены за гостиничные номера при качественном обслуживании. Корпоративные клиенты останавливаются в номерах гостиницы с более комфортными условиями, с присутствием телефонной связи и Интернета, предпочитают гостиницы с наличием зала для проведения семинаров и конференций. Отдыхающие с высокими доходами предпочитают получить индивидуальное обслуживание
Общие особенности услуг по отношению к товарам или продукции	
Ориентация деятельности большинства гостиниц на клиента, а не на получение прибыли	
Специфика гостиничных услуг по отношению к другим услугам	
Специфические особенности гостиничного продукта	
Особенности гостиничной отрасли	

На основе различных литературных источников, данных Интернета и лекций расширить перечень особенностей маркетинга гостиничных услуг и раскрыть их содержание.

Контрольная работа №3

Задание 1: Определить конкурентоспособность и уровень конкурентоспособности комплекса 7Р для гостиницы и ее конкурентов.

Теоретические предпосылки

Эксперты определили и оценили по пятибалльной шкале показатели базовых элементов комплекса маркетинга 7Р для гостиничного предприятия и двух его конкурентов. На основе этих данных были рассчитаны оценки конкурентоспособности базовых элементов комплекса маркетинга и оценки конкурентоспособности комплекса маркетинга 7Р для данных предприятий, которые позволили определить уровень конкурентоспособности комплекса маркетинга гостиничного предприятия по отношению к каждому конкуренту.

Выполнение задания

В таблице приведены оценки экспертами показателей базовых элементов комплекса маркетинга 7Р гостиничного предприятия и двух его конкурентов по пятибалльной шкале. Сумма всех оценок базовых элементов комплекса маркетинга для гостиничного предприятия и двух его конкурентов определяет оценку конкурентоспособности комплекса маркетинга данных предприятий. Уровень конкурентоспособности комплекса маркетинга гостиничного предприятия по соотношению к каждому конкуренту определяется как соотношение их оценок конкурентоспособности.

В результате комплекс маркетинга гостиничного предприятия оказывается неконкурентоспособным по отношению к комплексу конкурента X ($K_{пх} < 1$) и конкурентоспособным по отношению к комплексу конкурента Z ($K_{пз} > 1$).

Показатели базовых элементов комплекса маркетинга и их оценка

Характеристика	Гостиничное предприятие	Конкуренты	
		X	Z
Product — продукт			
Надежность	4	5	3
Безопасность	4	4	3
Ассортимент	3	3	3
Торговая марка	2	3	2
Потребительская удовлетворенность	3	5	3
Сумма	16	20	14
Price — цена			
Соответствие ценности продукта	4	4	3
Ориентация на внедрение новшеств	4	5	3
Эффективность методов ценообразования	4	5	2
Гибкость ценовых решений	4	5	2
Влияние на долгосрочную прибыльность	3	4	2
Сумма	19	23	12
Promotion — продвижение			
Традиционные средства продвижения	4	5	3
Современные средства продвижения	3	5	4
Наличие посредников	4	4	3
Сумма	11	14	10
Place — место			
Коммерческие возможности места	4	5	3
Тип бизнеса для данного места (тип HoReCa)	4	5	2
Сумма	8	10	5

Характеристика	Гостиничное предприятие	Конкуренты	
		X	Z
People — персонал			
Компетентность	4	4	4
Доступность	4	5	4
Коммуникация	3	5	4
Сумма	11	14	12
Physical evidence — материальные и физические свидетельства			
Внешние детали гостиницы (территория, фасад здания, интерьер помещений и коридоров, мебель и оборудование номера)	4	5	4
Атмосфера обслуживания	4	5	3
Сумма	8	10	7
Process — способ предоставления услуг			
Наличие концепции сервисных операций	4	5	3
Наличие системы предоставления услуг	4	5	2
Сумма	8	10	5
Оценка конкурентоспособности комплекса	81	101	65
Уровень конкурентоспособности комплекса		$K_{nX} = 81/101 = 0,80$	$K_{nZ} = 81/65 = 1,25$

Примечание. Уровень конкурентоспособности комплекса маркетинга гостиничного предприятия по отношению к каждому конкуренту определяется как соотношение их оценок конкурентоспособности.

Исходные данные для выполнения задания:

Пользователи, выступая в качестве экспертов, определяют вариант комплекса маркетинга, его базовые элементы и значения показателей базовых элементов по выбранной оценочной шкале для гостиничного предприятия и его конкурентов. Затем рассчитывают оценки конкурентоспособности комплекса маркетинга для рассматриваемых предприятий и определяют уровень конкурентоспособности комплекса маркетинга гостиничного предприятия по отношению к каждому конкуренту.

Задание 2. Концепция маркетинга прошла долгую эволюцию. Лишь в начале XX в. она сформировалась как особый подход к управлению производством и реализацией продукции. Однако история человечества знает множество примеров грамотного поведения продавца на рынке.

Из трактата итальянца Ф. Пеголотти (середина XVII в.) «Книга о различных странах, и о мерах товаров, и о других вещах, которые надлежит знать купцу в разных частях света, а именно о торговых обычаях, о денежных курсах, о том, как соответствуют товары одной страны товарам другой, и сведения о том, чем один товар лучше другого и откуда он получает и как его следует хранить возможно долгое время»:

Что должен иметь в себе истинный и честный купец?

Быть честным и вести себя степенно.

Предвидеть все он должен непременно.

Все исполнять, что обещал, пусть тишится.

Изящным и красивым быть стремится.
 Как требует торговля мировая.
 Дешевле покупать, дороже продавать.
 Любезным быть, не гневаться напрасно.
 Ходить во храм, на бедных не скупиться.
 Что дорожает, продавать не медля.
 Игры и роста всюду сторониться.
 Совсем не избегая, сколько можно.
 Счета писать так, чтоб не ошибиться.
 Аминь.

Ответьте на вопросы.

1. Как вы считаете, насколько актуально сейчас звучат эти слова?
2. Что общего и в чем различия с маркетинговым мышлением в современной трактовке в нашей стране и за рубежом?

Задание 3 Проанализируйте и дайте оценку деятельности гостиничного предприятия, используя элементы комплекса маркетинга в качестве основных пунктов анализа. Начните с анализа предложения товара (т.е. услуги), затем изучите ценообразование, методы продвижения услуги, особенности продаж, персонал, окружение, процесс. Как они могут повлиять на эффективность работы выбранного вами предприятия?

Задание 4. Охарактеризуйте составляющие маркетинг-микса, данные занесите в таблицу.

Название маркетинг-микса			Элементы <i>Marketing mix</i> (англ.)	Элементы комплекса маркетинга (русск.)	Описание элемента маркетинг-микса
7P	5P	4P	<i>Product</i>		
			<i>Price</i>		
			<i>Promotion</i>		
			<i>Place</i>		
			<i>People</i>		
			<i>Physical evidence</i>		
			<i>Process</i>		

Задание 5. В местах многоточий вставьте пропущенные слова.

1. Ощущаемая человеком нехватка чего-то необходимого — ...
2. Нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и индивидуальностью человека, — ...
3. Потребность человека, подкрепленная его покупательной способностью, — ...
4. Акт получения объекта с передачей чего-либо взамен — ...
5. Совокупность имеющих и/или потенциальных покупателей товара или услуги — ...
6. Отдельные лица и/или семьи, приобретающие товары и услуги для личного потребления, образуют рынок ...

Задание 6. Составьте кроссворд, используя следующую терминологию: цена, сбыт, рынок, потребитель, реклама, персонал, маркетинг, потребность, гостиница, услуга, товар, продвижение, ассортимент, спрос, предложение, имидж, концепция.

Контрольная работа №4

Задание 1. В Москве планируется открыть новый бизнес-отель. Какие основные средства рекламы целесообразно использовать для данного предприятия? Обоснуйте свой ответ.

Задание 2. Общие затраты на рекламную кампанию гостиницы составили 87,3 тыс. руб. Из них на рекламу в газете потрачено 2 тыс. руб., на рекламный ролик по ТВ — 80 тыс. руб., на почтовую рассылку — 4,2 тыс. руб. При этом на рекламу в газете пришло 200 запросов, после рекламы по ТВ — 3000, после почтовой рассылки — 500 запросов. Рассчитайте среднюю стоимость одного рекламного контакта.

Задание 3. Подготовка рекламных и PR-материалов для СМИ.

1. Создайте рекламное сообщение или PR-информацию о любом мероприятии в индустрии гостеприимства и туризма, проходящем в городе Москве или других регионах Российской Федерации — открытии нового отеля, проведении конференции по случаю внедрения на рынок новой гостиничной услуги и т.д.
2. Разработайте информационное рекламное сообщение в виде ньюсрелиза — краткого новостного материала для объявления по радио, телевидению на несколько минут
3. Подготовьте для публикации статьи пресс-релиз о любом мероприятии, событии, новой услуге, внедряемой гостиницей на рынок, или о проведении пресс-конференции по случаю открытия нового отеля или ресторана при гостинице.

Ниже представлен образец для составления пресс-релиза к печати.

К печати
ЗАГОЛОВОК ПРЕСС-РЕЛИЗА
<i>Лид — первый абзац пресс-релиза, содержит основную идею</i>
Каждая новая мысль должна излагаться с новой строки.
Объем пресс-релиза может составлять от одной до нескольких страниц, обязательно пронумерованных в нижней части листа.
Заключение, финальный вывод.
Контактная информация:
телефон, факс
ФИО ответственного от гостиницы
№ страниц

1. Разработайте факт-лист о деятельности гостиничного предприятия — краткий PR-документ, отражающий профиль, продукты, специализацию, месторасположение, краткую историю отеля, текущие результаты продаж и перспективы деятельности.
2. Проанализируйте и запишите в таблицу разработанные вами рекламные сообщения.

Форма представления рекламного обращения	Используемые средства массовой коммуникации	Цели данного рекламного обращения

Задание 4. Брендинг в индустрии гостеприимства.

1. Составьте глоссарий из следующих терминов:

брендинг — _____
 гостиничные цепи — _____
 позиционирование бренда — _____
 товарная политика — _____
 торговая марка — _____
 фирменный стиль — _____
 франчайзинг — _____
 целевая аудитория — _____
 элементы фирменного стиля — _____
 2. Заполните таблицу.

Элементы бренда и выполняемые ими функции

Элементы бренда	Функции, выполняемые элементами бренда	
	для производителя (гостиницы)	для потребителя (гостя)
Идентификатор (марочное название, марочный символ)		
Атрибуты гостиницы (функциональные ха- рактеристики, качество услуг)		
Комплекс ассоциаций потребителей (гостей)		
Удовлетворение потре- бителей		

Задание 5. Разработка элементов фирменного стиля гостиничного предприятия.

1. Дайте описание основных элементов фирменного стиля отеля.

Элемент фирменного стиля	Описание элемента
Торговый знак	
Логотип	
Слоган	
Фирменный цвет	
Фирменный блок	

2. Разработайте фирменный стиль следующих предприятий и впишите данные в сравнительную таблицу.

Предприятие сферы сервиса	Слоган	Фирменный цвет	Логотип	Описание интерьера	Описание униформы сотрудников
Гостиница для отдыха					
Гостиница делового назначения					
Ресторан					
Турфирма					

Контрольная работа №5

Задание 1. Составьте план маркетингового исследования спроса на гостиничную услугу (по вашему выбору). Разработайте анкету опроса мнений потребителей о качестве оказанных гостиничных услуг.

Задание 2. Расставьте в логической последовательности следующие пункты маркетингового исследования (см. рисунок).

1. Сбор маркетинговой информации о гостиничном предприятии.
2. Отбор источников информации.
3. Выявление проблем и формулирование целей исследования деятельности гостиничного предприятия.
4. Анализ собранной информации о гостиничном предприятии.
5. Представление полученных результатов.



Пункты маркетингового исследования

Задание 3. Расставьте в правильной последовательности операции, составляющие процесс маркетингового исследования деятельности гостиничного предприятия.

1. Разработка рекомендаций по результатам исследования деятельности гостиничного предприятия.
2. Получение первичной информации.
3. Определение проблемы исследования.
4. Представление результатов маркетингового исследования деятельности гостиничного предприятия.
5. Анализ полученных данных маркетингового исследования деятельности гостиничного предприятия.
6. Анализ вторичной информации.

Задание 4. Определите, какие из нижеперечисленных понятий являются внешними источниками, а какие внутренними источниками вторичной информации при проведении маркетинговых исследований гостиничного предприятия.

1. Сообщения персонала самой организации.
2. Данные международных гостиничных организаций, правительства, официальной статистики.

3. Бюджетные отчеты.
4. Данные маркетинговых исследований гостиничного предприятия.
5. Научные исследования, проводимые специализированными маркетинговыми организациями.
6. Информация о рынке гостиничных и туристских услуг, полученная с выставок и ярмарок, конференций и совещаний.
7. Обзоры рекламаций потребителей гостиницы.
8. Научные исследования, собранные различными организациями (торговыми палатами, торговыми ассоциациями и др.).

Задание 5. Сотрудниками гостиницы «Звездная» было проведено исследование потребительских предпочтений клиентов. В исследовании приняли участие 60 человек разного возраста, среди которых 40% — мужчины и 60% — женщины. Опрос был проведен путем анкетирования респондентов. В ходе анализа результатов опроса получены следующие данные, представленные на рис. 1–6.

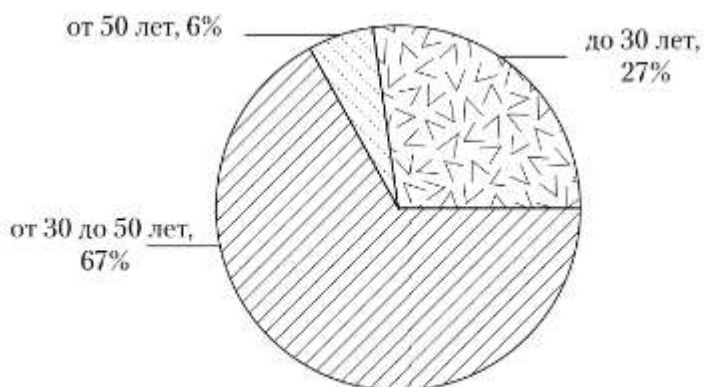


Рис. 1. Структура потребителей по возрасту

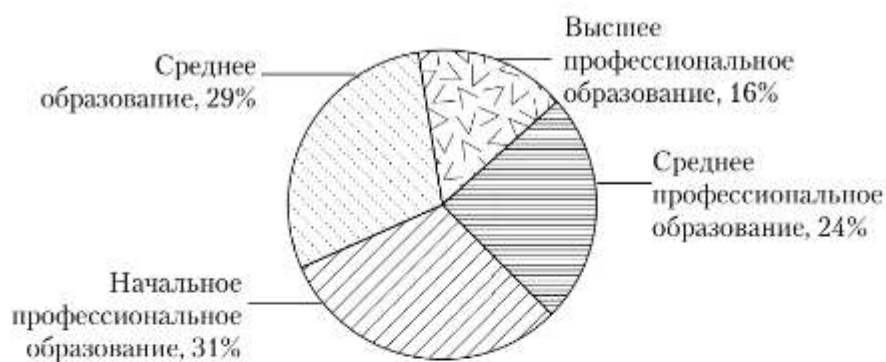


Рис. 2. Структура потребителей по уровню образования

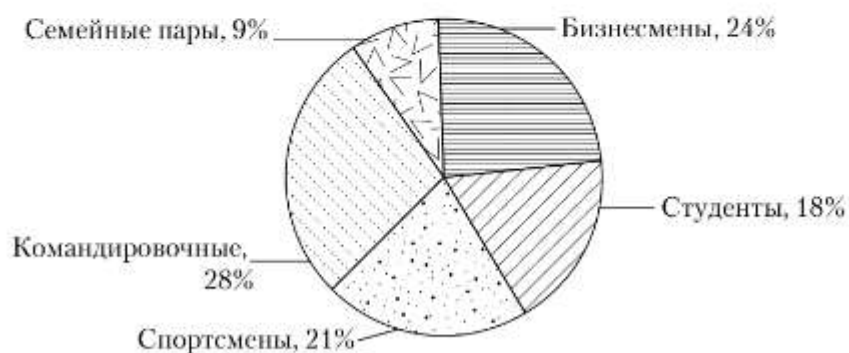


Рис. 3. Сегменты потребителей гостиницы «Звездная»

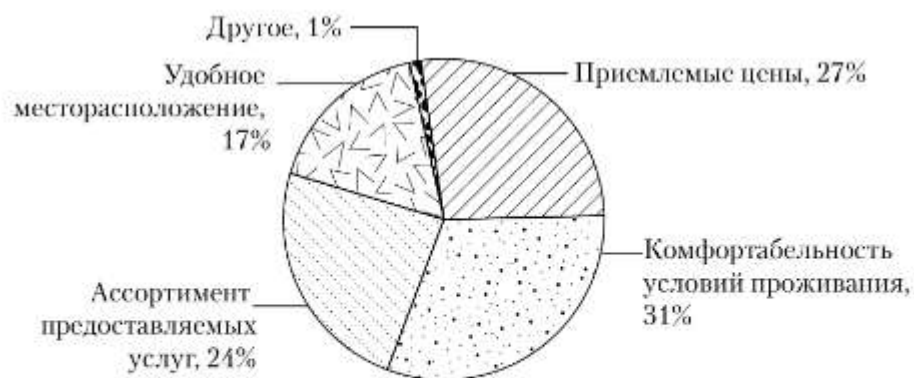


Рис. 4. Факторы, влияющие на решение потребителей при выборе гостиницы «Звездная»

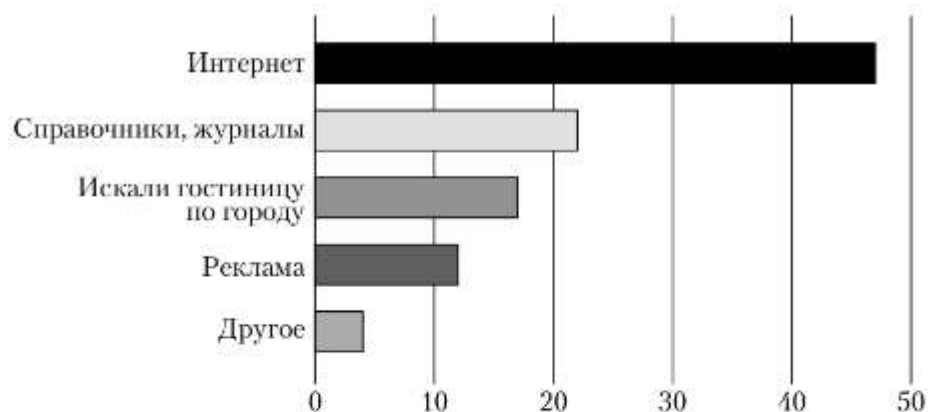


Рис. 5. Источники получения информации о гостинице «Звездная»

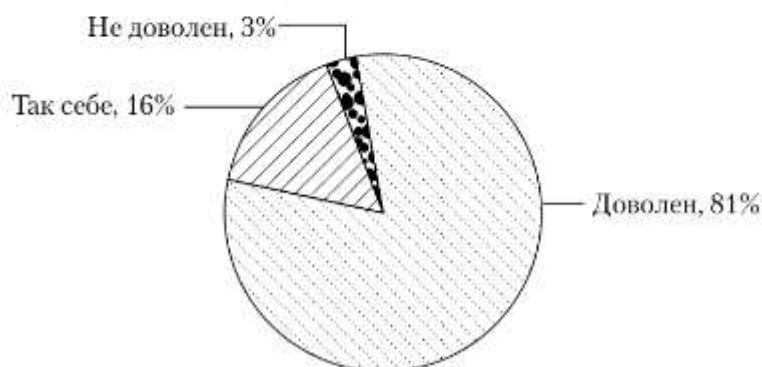


Рис. 6. Степень удовлетворенности качеством услуг гостиницы «Звездная»

1. Используя данные опроса, дайте устную характеристику потребителей гостиницы «Звездная».

2. Какие потребители наиболее перспективны для деятельности гостиницы?

3. Каковы особенности различных категорий потребителей гостиничных услуг?

4. Какие маркетинговые выводы можно сделать в отношении потребителей услуг гостиницы «Звездная»?

5. Подготовьте письменный отчет по результатам проведения маркетингового исследования потребителей услуг гостиницы «Звездная».

Задание 6. Составьте графический отчет о результатах исследования (графики, диаграммы, таблицы, гистограммы, рисунки). Сделайте выводы и сформулируйте рекомендации.

С целью определения отношения жителей города к картам лояльности (дисконтным, бонусным) было проведено анкетирование.

Контрольная работа №6

Заполнить сравнительные характеристики гостиниц в представленную таблицу

Критерии	Гостиницы				
	A	B	C	D	E
Цена номера, руб.					
Условия размещения (1-5 баллов)					
Расположение (близость к центру) (1-5 баллов)					
Наличие дополнительных услуг (1-5 баллов)					
Качество обслуживания (1-5 баллов)					
Имидж (1-5 баллов)					
ИТОГО: качество					

Сформулировать выводы. Составить SWOT-анализ гостиницы с самым высоким рейтингом

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

1. Имущественный комплекс, предназначенный для предоставления услуг – это ...
А) гостиничный продукт;
Б) гостиница;
В) рынок;
Г) комплекс маркетинга.
2. Результат деятельности гостиничного предприятия, который предлагается потребителям и создан для удовлетворения их нужд и потребностей – это ...
А) гостиничный продукт;
Б) гостиница;
В) рынок;
Г) комплекс маркетинга.
3. Совокупность экономических отношений, базирующихся на регулярных обменных операциях между производителями товаров (услуг) и потребителями – это ...
А) гостиничный продукт;
Б) гостиница;
В) рынок;
Г) комплекс маркетинга.
4. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя – это ...
А) рыночный спрос;
Б) рыночное предложение;
В) обслуживание;
Г) услуга.
5. Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги – это ...
А) рыночный спрос;
Б) рыночное предложение;
В) обслуживание;
Г) услуга.
6. Максимальная совокупность товаров и услуг, которые потребитель желает приобрести в единицу времени при данных экономических условиях – это ...
А) рыночный спрос;
Б) рыночное предложение;
В) обслуживание;
Г) услуга.
7. Предприятие, оказывающее услуги потребителям по возмездному договору – это ...
А) потребитель;
Б) исполнитель;
В) гостиничный оператор;
Г) комплекс маркетинга.
8. Результат деятельности гостиничного предприятия, который предлагается потребителям и создан для удовлетворения их нужд и потребностей – это ...
А) гостиничный продукт;
Б) гостиница;
В) рынок;
Г) комплекс маркетинга.
9. Набор ключевых переменных, контролируемых предприятием и используемых им для получения ответной реакции рынка, достижения конкурентных преимуществ, оказания влияния на спрос – это ...
А) гостиничный продукт;

- Б) гостиница;
В) рынок;
Г) комплекс маркетинга.
10. Активный маркетинговый процесс с долгосрочным горизонтом планирования, направленный на повышение среднерыночных показателей предприятия – это ...
А) операционный маркетинг;
Б) маркетинговая стратегия;
В) стратегический маркетинг;
Г) комплекс маркетинга.
11. Ориентированный на действия процесс, осуществляемый в течение кратко- или среднесрочного периода времени и направленный на существующие рынки или сегменты – это ...
А) операционный маркетинг;
Б) маркетинговая стратегия;
В) стратегический маркетинг;
Г) комплекс маркетинга.
12. Процесс планирования и реализации различных маркетинговых мероприятий. Которые подчинены достижению поставленных компанией целей – это ...
А) операционный маркетинг;
Б) маркетинговая стратегия;
В) стратегический маркетинг;
Г) комплекс маркетинга.
13. Какая из перечисленных функций не является функцией маркетинга?
А) сбытовая;
Б) товарная;
В) аналитическая;
Г) производственная.
14. Какая из функций маркетинга подразумевает модернизацию действующих и разработку новых гостиничных услуг, отвечающих постоянно возрастающим требованиям потребителей в отношении их качества и безопасности, а также разработку и постоянное совершенствование системы предоставления услуг клиентам?
А) сбытовая;
Б) товарная;
В) аналитическая;
Г) производственная.
15. Перенос всех аспектов традиционного маркетинга в сферу электронного бизнеса – это ...
А) интернет-маркетинг;
Б) инновационный маркетинг;
В) внешний маркетинг;
Г) комплекс маркетинга.
16. Основными составляющими маркетинга-микс (4Р) являются ...
А) продукт, цена, продвижение, персонал;
Б) цена, место, продвижение, безопасность;
В) продукт, цена, продвижение, место;
Г) цена, продукт, качество, место.
17. Борьба между гостиничными предприятиями за рынки сбыта и получение прибыли – это ...
А) сотрудничество;
Б) конкуренция;
В) партнерство;

Г) сегментация.

18. Разделение рынка на группы покупателей, обладающих сходными характеристиками, с целью изучения их реакции на тот или иной товар (услугу) и выбор целевых сегментов рынка – это ...

А) сотрудничество;

Б) конкуренция;

В) партнерство;

Г) сегментация.

19. Процесс, обеспечивающий связь организации с потребителями и общественностью через информацию, которая используется для выявления маркетинговых возможностей и проблем; генерирования, корректировки и оценки маркетинговых мероприятий; мониторинга маркетинговой деятельности; улучшение понимания маркетинга как процесса – это ...

А) ценообразование;

Б) позиционирование;

В) маркетинговые исследования;

Г) сегментация.

20. Какие элементы микросреды определяют рыночный спрос на продукты и услуги гостиничного предприятия?

А) потребители;

Б) поставщики;

В) конкуренты;

Г) рыночные посредники.

21. Какие элементы микросреды предоставляют гостиничному предприятию необходимые ресурсы для производства его продуктов и услуг?

А) потребители;

Б) поставщики;

В) конкуренты;

Г) рыночные посредники.

22. Основные элементы микросреды, представленные, как правило, фирмами, которые помогают гостиничному предприятию рекламировать, продвигать на рынок и продавать его продукты и услуги – это ...

А) потребители;

Б) поставщики;

В) конкуренты;

Г) рыночные посредники.

23. Финансовый план гостиничного предприятия на определенный период – это ...

А) бизнес-план;

Б) смета;

В) бюджет;

Г) план счетов.

24. Метод, позволяющий проводить одновременно анализ внутренней и внешней среды предприятия – это ...

А) SWOT-анализ;

Б) PEST-анализ;

В) матрица Ансоффа «продукт-рынок»;

Г) портфельный анализ.

25. Маркетинговый инструмент, предназначенный для выявления политико-правовых, экономических, социокультурных и технологических факторов внешней среды, которые влияют на деятельность гостиничного предприятия – это ...

А) SWOT-анализ;

- Б) PEST-анализ;
В) матрица Ансоффа «продукт-рынок»;
Г) портфельный анализ.
26. Совокупность единиц продуктов и продуктовых линий, которые поставляет гостиничное предприятие – это ...
А) продуктовая линия;
Б) номенклатура продуктов;
В) торговая марка;
Г) ассортимент.
27. Группа гостиничных продуктов, тесно связанных между собой в силу их схожести по одному или нескольким критериям – это ...
А) продуктовая линия;
Б) номенклатура продуктов;
В) торговая марка;
Г) ассортимент.
28. На какой стадии жизненного цикла гостиничный продукт выходит на рынок и наблюдается медленный рост его продаж?
А) стадия разработки;
Б) стадия роста;
В) стадия внедрения;
Г) стадия зрелости.
29. Какая стадия жизненного цикла начинается с поиска, отбора идей и разработки концепции нового гостиничного продукта?
А) стадия разработки;
Б) стадия роста;
В) стадия внедрения;
Г) стадия зрелости.
30. Какая стадия жизненного цикла товара характеризуется замедлением роста объемов продаж и его стабилизацией за счет изменения потребности клиентов и появления новых продуктов?
А) стадия разработки;
Б) стадия роста;
В) стадия внедрения;
Г) стадия зрелости.
31. Формирование максимально эффективного образа продукта с целью его внедрения в сознание потребителей на определенное место, отличающееся от места продуктов-конкурентов – это ...?
А) сегментация;
Б) позиционирование продукта;
В) дифференциация;
Г) продвижение.
32. Совокупность независимых организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают передать кому-то другому право собственности на гостиничный продукт на пути от производителя к потребителю – это ...?
А) сбытовая политика;
Б) посредники;
В) канал распределения;
Г) сбытовая стратегия.
33. Стратегическое планирование сбытовой деятельности на долгосрочный период, выработка основных принципов, философии и инструментария, подходящих для

осуществления сбытовой деятельности гостиничного предприятия, направленной на полное удовлетворение запросов потребителей – это ...?

- А) сбытовая политика;
- Б) посредники;
- В) канал распределения;
- Г) сбытовая стратегия.

34. Система мер, направленных на повышение покупательского спроса, ускорение и интенсификацию процесса его реализации – это ...?

- А) стимулирование сбыта гостиничного продукта;
- Б) оптимизация сбыта гостиничного продукта;
- В) продвижение гостиничного продукта
- Г) сбытовая гостиничного продукта.

35. Образ гостиницы, существующий в сознании потребителей, которые создается не сразу, а путем кропотливой каждодневной работы персонала в направлении качественного обслуживания – это ...?

- А) стиль;
- Б) имидж;
- В) проект;
- Г) логотип.

Ключ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Б	А	В	Г	В	А	Б	А	Г	В
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
А	Б	Б	Г	А	В	Б	Г	В	А
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Б	Г	В	А	Б	Г	А	В	А	Г
31	32	33	34	35					
Б	В	Г	А	Б					

Оценивание:

Рейтинг	Количество набранных баллов	Оценка
90-100 %	31-35	5
75-89 %	26-30	4
60-74 %	20-25	3
Менее 60 %	0-19	2



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2022 год

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

 /Нужина О.Д./
Протокол № 4
от «14» 02. 2022г.

Контрольно-оценочные средства разработаны
на основе рабочей программы, и в
соответствии с требованиями ФГОС СПО по
специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик: *Ширыкалова Наталья Михайловна, преподаватель*, ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины ПМ.03
«Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и
эксплуатации номерного фонда» *пройдена.*

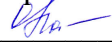
Эксперт:

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

 /Нужина О.Д.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УМР ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

 Потапова О.А.
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ.....	3
2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном).....	6
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	7
4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля.....	36
5. Требования к дифференцированному зачету по учебной и (или) производственной практике.....	41
6. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для экзамена (квалификационного).....	43
7. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	50
8. Приложения.....	51

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ.01. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	

Таблица 2

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области приема и размещения; - оценка эффективности и качество выполнения профессиональных задач.
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- самостоятельный подбор литературы для получения информации; - эффективность поиска необходимой информации.
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрация интереса к будущей профессии через: - участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; - участие в социально-проектной деятельности; - портфолио студента.
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- эффективность взаимодействия со студентами, преподавателями и мастерами в ходе обучения; - продуктивность решения конфликтных ситуаций.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- эффективности применения в деятельности средств коммуникации; - оформление результатов самостоятельной работы с использованием ИКТ; - работа с Интернет.
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	- эффективность применения ресурсосбережения, - продуктивность решения конфликтных ситуаций.
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- результаты процесса самообучения; - эффективности применения в деятельности ИТ; - глубина анализа смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	- анализ использования дополнительной информации для самореализации в профессии; - глубина самостоятельных исследований при изучении профессионального модуля.
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

Вид профессиональной деятельности

Результатом освоения профессионального модуля является готовность студента к выполнению вида профессиональной деятельности **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества, а также развитие общих компетенций, предусмотренных для ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Таблица 3

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Экзамен	Присутствует
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		Присутствует
УП	Дифференцированный зачет (ДЗ).	Присутствует
ПП	Дифференцированный зачет (ДЗ).	Присутствует
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Экзамен (квалификационный) (ЭК),	

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой МОДУЛЯ.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: - устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.) - письменная (письменный опрос, блиц-опрос и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Текущий контроль и оценка элементов освоения МДК и УП (ПК, ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

3.1 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК 01.01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

Таблица 4

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;	Текущий контроль в форме: - защиты лабораторных и практических занятий; - контрольных работ по темам МДК.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;	- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;	Практические работы по учебной практике профессионального модуля. Комплексный экзамен по профессиональному модулю.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;		

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Таблица 5

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области приема и размещения; - оценка эффективности и качество выполнения профессиональных задач.	Деловые игры, конкурсы-смотры, участие в семинарах, анализ участия студента во вне учебных мероприятий по популяризации профессии
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- самостоятельный подбор литературы для получения информации; - эффективность поиска необходимой информации.	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрация интереса к будущей профессии через: - участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; - участие в социально-проектной деятельности; - портфолио студента.	Собеседование, наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ и во время учебной практики, интерпретация результатов собеседования и наблюдения, решение профессиональных задач
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- эффективность взаимодействия со студентами, преподавателями и мастерами в ходе обучения; - продуктивность решения конфликтных ситуаций.	
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- эффективности применения в деятельности средств коммуникации; - оформление результатов самостоятельной работы с использованием ИКТ; - работа с Интернет.	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	- эффективность применения ресурсосбережения, - продуктивность решения конфликтных ситуаций.	
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- результаты процесса самообучения; - эффективности применения в деятельности ИТ; - глубина анализа смены технологий в профессиональной деятельности.	Наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ и во время учебной практики, интерпретация результатов собеседования и наблюдения

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	- анализ использования дополнительной информации для самореализации в профессии; - глубина самостоятельных исследований при изучении профессионального модуля.	

Уметь:

- ✓ планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- ✓ проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- ✓ выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- ✓ организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- ✓ контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Знать:

- ✓ законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- ✓ стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- ✓ методы планирования труда работников службы приема и размещения.

3.2 Инструментарий для проведения текущего контроля по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
1. Организация и технология работы службы приема и размещения	тестирование
2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	тестирование
3. Документация службы приема и размещения, процедура выписки и выезда гостя	зачет
4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	зачет
5. Менеджмент персонала службы приема и размещения	Сдача реферата
6. Договорные отношения между гостиницей и гостем	Защита презентации
7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	Контрольные вопросы
8. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Контрольные вопросы
9. Информационная база данных гостиницы	Защита реферата
10. Курсовое проектирование	Защита курсовой работы

ТЕСТ (контрольная точка №1)

Организация и технология работы службы приема и размещения

Выберите из предложенных вариантов правильные ответы

1. НЕДОСТАТКАМИ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ ЯВЛЯЮТСЯ:
 - А. длительность процедур принятия решений;
 - Б. исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
 - В. появление тенденций чрезмерной централизации;
 - Г. лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
 - Д. относительно застывшая организационная форма.
2. ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПЕРСОНАЛУ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ:
 - А. прохождение профессиональной подготовки;
 - Б. знание компьютера и специализированных программ;
 - В. не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
 - Г. поведение и внешний вид;
 - Д. вредные привычки.
3. БЕСПЛАТНЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:
 - А. услуга «будильник/побудка»;
 - Б. визовая поддержка;
 - В. вызов такси;
 - Г. обмен валюты;
 - Д. предоставление медицинской аптечки.
4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ВКЛЮЧЕННЫЕ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА:
 - А. безопасность;
 - Б. консьерж;
 - В. туалетные принадлежности;
 - Г. обмен валюты;
 - Д. уборка номера.
5. ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ:
 - А. фамилия и имя звонящего;
 - Б. причина звонка;
 - В. дата и время телефонного звонка;
 - Г. сумма за разговор;
 - Д. дата рождения.
6. ДОКУМЕНТ, ЗАПОЛНЯЕМЫЙ КЛИЕНТОМ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ В ГОСТИНИЦЕ:
 - А. ваучер;
 - Б. анкета гостя;
 - В. карта гостя;
 - Г. таймшер;
 - Д. бланк клиента.

7. СЛУЖБА, ЗАНИМАЮЩАЯСЯ ВОПРОСАМИ ОПЕРАТИВНОГО И СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ:
- А. служба обслуживания номерного фонда;
 - Б. служба приема и размещения;
 - В. административная служба;
 - Г. финансовая служба;
 - Д. служба дополнительных услуг.
8. КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ХРАНИТСЯ У:
- А. директора гостиницы;
 - Б. старшей горничной;
 - В. начальника инженерно-технической службы;
 - Г. администратора СПиР;
 - Д. охранника отеля.
9. ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ ГОСТЯ:
- А. фиксированный талон;
 - Б. таймшер;
 - В. карта гостя;
 - Г. кредитная карта;
 - Д. ваучер.
10. УКАЖИТЕ СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПРЕДОПЛАТЫ:
- А. 3 дня;
 - Б. от несколько недель до одного дня;
 - В. от месяца до одного дня;
 - Г. неделя;
 - Д. 1 день.
11. СПЕЦИАЛЬНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ О ТОМ, ЧТО ГОСТЮ БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНО РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ:
- А. заявка;
 - Б. электронное письмо;
 - В. письмо с номером подтверждения заявки;
 - Г. дорожный чек;
 - Д. ваучер.
12. ПОКАЗАТЕЛИ ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ БРОНИРОВАНИЕ:
- А. тип комнаты, дата приезда, и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
 - Б. срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
 - В. название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.
13. СЛУЖБА ПОДРАЗДЕЛЯЮЩАЯ НА УЧАСТКИ, ИМЕЮЩИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ: КАССИРА, КОНСЬЕРЖА, НОЧНОГО ПОРТЬЕ:
- А. служба обслуживания номерного фонда;
 - Б. административная служба;
 - В. технологическая служба;
 - Г. служба приема и размещения;
 - Д. вспомогательная служба.
14. ДОКУМЕНТЫ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ КЛИЕНТОМ ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ:
- А. паспорт, удостоверение личности офицера;

- Б. свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- В. регистрационный талон;
- Г. карта гостя, паспорт;
- Д. характеристика организации.

15. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ, ДОПУСКАЕМЫЕ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ:

- А. кредитными картами, ваучером;
- Б. переводами;
- В. наличными в иностранной валюте, ваучером.

16. В КАКОМ СЛУЧАЕ В ГРАФЕ «ПРИМЕЧАНИЯ» УКАЗЫВАЮТ ПРЕДЫДУЩЮЮ РЕГИСТРАЦИЮ:

- А. если клиент переселяется из номера в номер;
- Б. если клиент проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- В. при поселении иностранного клиента;
- Г. при продлении проживания иностранного клиента.

17. ФУНКЦИИ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К ОБЯЗАННОСТЯМ НОЧНОГО АУДИТА:

- А. проверка платежеспособности гостя;
- Б. проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
- В. предотвращение утечек информации;
- Г. ведение параллельного учета.

18. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ, ЧТО НЕОБХОДИМО В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ПРОВЕРИТЬ У ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА:

- А. регистрацию;
- Б. наличие заграничного паспорта;
- В. срок действия визы;
- Г. номер подтверждения бронирования;
- Д. штамп о пересечении границы.

19. ИНФОРМАЦИЯ, ФИКСИРУЕМАЯ ДЕЖУРНЫМ АДМИНИСТРАТОРОМ В РЕГИСТРАЦИОННОМ ЖУРНАЛЕ В СЛУЧАЕ ЖАЛОБЫ ГОСТЯ:

- А. точное время получения жалобы, ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу;
- Б. ФИО гостя и номер комнаты ;
- В. точное время получения жалобы, ФИО гостя;
- Г. ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу.

Напишите

20. ЭТАПЫ ЗАСЕЛЕНИЯ ГОСТЯ В ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

21. СТАНДАРТНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ:

- 1)

- 2)
- 3)
- 5)
- 6)
- 7)

22. ВИДЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ:

- 1)
- 2)

Допишите пропущенное слово. Одному пропуску соответствует только одно слово

23. ВИДЫ БРОНИРОВАНИЯ: ГАРАНТИРОВАННОЕ, НЕГАРАНТИРОВАННОЕ, _____.

24. РЕЗУЛЬТАТ, ПО МЕНЬШЕЙ МЕРЕ, ОДНОГО ДЕЙСТВИЯ, ОБЯЗАТЕЛЬНО ОСУЩЕСТВЛЕННОГО ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ, НАЗЫВАЕТСЯ _____.

Установите соответствие

25.

СОКРАЩЕНИЯ	РАСШИФРОВКА
1) FB	а) трехместный номер без ванны и душа
2) SV	б) двухместный номер с ванной
3) DBLB	с) полный пансион
4) QADS	д) вид на море
5) TRPN	е) четырехместный номер с душем

Заполните таблицу

26.

перечень форм документов строгой отчетности	обозначение
Форма № 1-Г	а)
Форма № 3-Г	б)
Форма № 10-Г	с)

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №1)

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

ТЕСТ (контрольная точка №2)

Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки

Выберите из предложенных вариантов правильные ответы

1. КЛИЕНТЫ, ИМЕЮЩИЕ СТАТУС vip-ГОСТЯ:
 - А. гость-инкогнито;
 - Б. стюардесса;
 - В. знаменитость;
 - Г. чиновник;
 - Д. служащий.
2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ БАГАЖИСТОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:
 - А. доставка багажа к месту проживания гостей;
 - Б. доставка цветов в номер;
 - В. предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
 - Г. помощь служащим парковки автомобилей;
 - Д. проводы гостя
3. ИНФОРМАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯСЯ В ВАУЧЕРЕ:
 - А. фамилия клиента и родственники гостя;
 - Б. адрес турфирмы и ее полные реквизиты;
 - В. стоимость услуг и их перечень;
 - Г. название и государственный номер лицензии турфирмы;
 - Д. ФИО гостя.
4. В КАКИХ СЛУЧАЯХ КАССИР ПРОИЗВОДИТ ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ КЛИЕНТУ:
 - А. в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
 - Б. по желанию клиента;
 - В. отъезд гостя ранее предварительного оплаченного срока;
 - Г. при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет;
 - Д. при изменении вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.
5. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ НОЧНОЙ СМЕНЫ СЛУЖБЫ РЕСЕПШН (С 23:00 ДО 7:00):
 - А. информирование гостей по широкому кругу вопросов;
 - Б. поселение, обслуживание, выписка клиента;
 - В. отчет работы отеля за предыдущий день;
 - Г. выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице;
 - Д. производить побудку клиентов.
6. ОСНОВНАЯ ФУНКЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ:
 - А. поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
 - Б. услуги химчистки;
 - В. контроль систем теплоснабжения;
 - Г. контроль технического оборудования;
 - Д. регистрация и размещение и выписка гостей.
7. К ЖИЛЫМ ПОМЕЩЕНИЯМ В ГОСТИНИЦЕ ОТНОСИТСЯ:
 - А. вестибюль;
 - Б. административные помещения;
 - В. помещения общественного значения;
 - Г. номера всех категорий;
 - Д. хозяйственные помещения.
8. В ДОГОВОРЕ МЕЖДУ ГОСТИНИЦЕЙ И ТУРФИРМОЙ УКАЗАНО:

- А. сколько стоит номер в гостинице;
- Б. скидки на оплату проживания;
- В. категория номера и количество туристов;
- Г. фамилии туристов;
- Д. статус гостя.

9. В КАКОЙ СЛУЖБЕ ГОСТИНИЦЫ ОТ 50 И БОЛЕЕ ПРОЦЕНТОВ ВСЕГО ШТАТА СОТРУДНИКОВ:

- А. административная служба;
- Б. служба обслуживания номерным фондом;
- В. служба приема и размещения;
- Г. коммерческая служба;
- Д. инженерно-техническая служба.

10. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ НОЧНОГО АУДИТОРА СОСТОЯТ:

- А. в контроле, чтобы персонал не спал;
- Б. в контроле за ночной уборкой номеров;
- В. в контроле за гостями;
- Г. в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги;
- Д. контроль за безопасностью гостиницы.

11. В КАРТЕ ГОСТЯ УКАЗЫВАЕТСЯ:

- А. возраст клиента;
- Б. сколько человек проживает в номере;
- В. тип номера;
- Г. стоимость номера;
- Д. имя клиента и дата заезда-отъезда.

12. ЦЕНА ЗА НОМЕР ИЛИ МЕСТО В ГОСТИНИЦЕ НЕ ЗАВИСИТ ОТ:

- А. количества дней пребывания в гостинице;
- Б. сезона;
- В. % занятости номеров;
- Г. погодных условий;
- Д. низкого спроса на гостиницу.

13. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ТУР ГРУППЫ В ГОСТИНИЦУ ЕЕ РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ АДМИНИСТРАТОРУ:

- А. направление турфирмы;
- Б. договор;
- В. билеты;
- Г. письмо-приглашение;
- Д. разрешение на поселение.

14. ГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ:

- А. бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;
- Б. бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;
- В. подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям;
- Г. предварительный заказ мест и номеров в гостинице;
- Д. поселение «от стойки».

15. РАЗРЕШЕНИЕ НА ПОСЕЛЕНИЕ:

- А. документ, по которому клиент производит оплату за проживание;
- Б. документ, дающий право на занятие номера и места в номере;
- В. документ учета использования номерного фонда;
- Г. документ на получение ключа от номера;

Д. документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице.

16. ВЕДОМОСТЬ ДВИЖЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ЗАПОЛНЯЕТ:

- А. дежурный по этажу;
- Б. дежурная горничная;
- В. швейцар;
- Г. дежурный администратор;
- Д. посыльный.

17. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ГОСТЯ В ДРУГОЙ, БОЛЕЕ ДОРОГОЙ НОМЕР, КЛИЕНТУ ВЫПИСЫВАЕТСЯ:

- А. счет на дополнительные услуги;
- Б. разрешение на поселение;
- В. приглашение на ужин;
- Г. карта гостя;
- Д. счет на доплату.

18. ПОСЛЕ ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ ГОСТЕМ, АДМИНИСТРАТОР ВЫПИСЫВАЕТ ЕМУ:

- А. пропуск;
- Б. разрешение на поселение;
- В. счет;
- Г. визитную карту.

19. «ЭКСПРЕСС-ОПЛАТА ГОСТИНИЧНОГО СЧЕТА» ИСПОЛЬЗУЕТСЯ:

- А. при оплате кредитными картами;
- Б. при оплате депозитом;
- В. при оплате ваучером;
- Г. при оплате наличными.

20. КРИТЕРИИ ВЫБОРА СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ:

- А. функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных и программных средств;
- Б. функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации;
- В. функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование разных видов оплаты.

Напишите

21. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

22. РАБОЧЕЕ МЕСТО АДМИНИСТРАТОРА ГОСТИНИЦЫ РАЗДЕЛЕНА НА ДВЕ ЗОНЫ:

- 1)
- 2)

Допишите пропущенное слово. Одному пропуску соответствует только одно слово

23. ВИДЫ ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ: НАЛИЧНЫМИ, КРЕДИТНЫМИ КАРТАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ ДЕНЬГАМИ, _____.

24. ФАКТИЧЕСКОЕ НЕПРЕБЫТИЕ ТУРИСТА В ГОСТИНИЦУ, В ЗАПЛАНИРОВАННЫЙ ДЕНЬ ЗАЕЗДА ИЛИ АННУЛЯЦИИ ЗАКАЗА, СДЕЛАННАЯ МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 24 ЧАСА ДО ДАТЫ ЗАЕЗДА, УКАЗАННОЙ В ЗАКАЗЕ, НАЗЫВАЕТСЯ_____.

Установите соответствие

25.

СОКРАЩЕНИЯ	РАСШИФРОВКА
1) HB	a) двухместный номер с ванной и гостиной люкс
2) SUTA	b) пятиместный номер с ванной
3) DBLS	c) боковой вид на море
4) QUINB	d) полупансион
5) SSV	e) двухместный номер с душем

Заполните таблицу

26.

перечень форм документов строгой отчетности	обозначение
Форма № 2-Г	a)
Форма № 4-Г	b)
Форма № 8-Г	c)

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №2)

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Устный зачет (контрольная точка №3)

Документация службы приема и размещения, процедура выписки и выезда гостя

Вопросы:

1. Виды и формы документации в деятельности сотрудников службы приема и размещения.
2. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.
3. Экспресс выписка

Ключ к вопросам:

1. Для четкой организации работы приказом Министерства финансов РФ были утверждены формы документов строгой отчетности, которые использует в своей работе служба приема и размещения. Эти формы заполняются администратором, и передаются в виде отчета генеральному директору или в вышестоящий над гостиницей орган. К документам строгой отчетности относятся следующие формы:

- Анкета (форма 1-Г). Заполняется гостем, прибывшим в командировку, на совещания, конференции.
- Журнал регистрации иностранных граждан (форма 2-Г). Заполняется дежурным администратором или работником бюро обслуживания на основании паспорта и визы.
- Счет (формы 3-Г и 3-Гм). Заполняется при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также, за дополнительные платные услуги, при отсутствии специальных талонов.

- Карта гостя (форма 4-Г). Дает поселившемуся право, на получение ключа от номера и внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенные в гостинице.
- Кассовый отчет (форма 5-Г). Составляется в двух экземплярах работником, осуществляющим расчеты с проживающими. Первый экземпляр вместе со счетами (форма 3-Г) или контрольной кассовой лентой (при механизированном расчете) ежедневно сдается в бухгалтерию, второй сохраняется у подотчетного лица.
- Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету (форма 7-Г). Ведется дежурным администратором или портье в 2-х экземплярах. Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации.
- Квитанция на возврат денег (форма 8-Г). Заполняется при оформлении возврата денег проживающему, досрочно выезжающему из гостиницы. Выписывается работником гостиницы в одном экземпляре. Сдается в бухгалтерию вместе с «Кассовым отчетом» (форма N 5-Г).
- Акт о порче имущества гостиницы (форма 9-Г). Акт составляется работниками гостиницы в трех экземплярах: первый передается в бухгалтерию, второй - материально-ответственному лицу, в подотчете которого находится имущество гостиницы, третий выдается на руки плательщику.
- Заявка на бронирование мест (форма 10-Г). Заявка заполняется предприятиями (организациями).
- Автостоянка (форма 11-Г). Составляется на автостоянках гостиничного комплекса при приеме и выдаче автотранспорта, выписывается в 2-х экземплярах: 1-й сдается в бухгалтерию, 2-й выдается на руки плательщику. Является бланком строгой отчетности.
- Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (форма 12-Г). Выписывается на дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей (заказ билетов в аэропорт, оплата услуг переводчика, предоставление чая, кофе по желанию проживающего).
- Квитанция на прием вещей в камеру хранения (форма 13-Г). выписывается дежурным администратором, в двух экземплярах, один дается гостю, второй остается в службе приема и размещения.

Формы первичного учета должны применяться в гостиницах независимо от форм собственности без каких-либо изменений и дополнений.

2. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;

от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;

от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Расчеты с постояльцами за полученные ими основные и дополнительные гостиничные услуги оформляются счетом (ф. № 4-г), который используется при любой форме обработки документа (электронной, ручной) и при любом виде расчета (наличном, безналичном).

Оплата гостиничных услуг может производиться как в день поселения гражданина, так и в последний день его проживания в гостинице. Вообще срок, форма и размер оплаты проживания устанавливаются администрацией гостиницы.

В счете (ф. № 4-г), который оплачивает постоялец, указаны перечень основных и дополнительных услуг гостиницы, предоставленных ему за отчетный период, сумма налогов на эти услуги. После оплаты первый экземпляр счета (ф. № 4-г) выдается проживающему, второй сдается в бухгалтерию.

На основании счетов за отчетный период (чаще всего — за день) кассиром или портье, выполняющим расчеты, составляется кассовый отчет (ф. № 8-г), который составляется в одном экземпляре и содержит перечень услуг гостиницы, предоставленных проживающим за отчетный период. Ежедневно в бухгалтерию гостиницы сдаются: надлежащим образом, оформленный кассовый отчет (ф. № 8-г), вторые экземпляры счетов (ф. № 4-г), контрольная кассовая лента и в случае механизированного расчета — контрольная лента терминала кредитных карточек.

Возможна ситуация, когда постоялец отказывается от заказанных гостиничных услуг или преждевременно покидает гостиницу, в результате чего ему необходимо возратить излишне уплаченную им сумму.

3. Экспресс-оплата гостиничного счета (Quick Check-out Service) или быстрая выписка (Express Check-out)

Данный метод используется только при оплате кредитными картами и в российских условиях применяется только в высококлассных гостиницах, где высока степень доверия клиентов к персоналу. Эта процедура выписки из гостиницы не требует непосредственного присутствия проживающего. Бланк для «быстрой выписки» можно взять в Reception во время регистрации или в любое другое время в период проживания. Express Check-out возможен только при наличии отиска кредитной карты клиента (слипа кредитной карты). Гости получают свои готовые счета вечером (перед отъездом утром следующего дня). Некоторые гостиницы применяют технологии, позволяющие клиентам проверить правильность счета посредством интерактивного телевидения у себя в номере. Если счета точны и гости согласны со всеми начислениями за оказанные гостиницей услуги, они заполняют бланк, или, по-другому, соглашение об экспресс оплате, подписывают его и сдают в Reception при отъезде. Эта процедура позволяет значительно сэкономить время и избежать возможных задержек во время выписки из гостиницы.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №3)

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы освещены полностью.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, один вопрос освещён полностью, и имеют незначительные ошибки.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал в неумении обосновывать свои рассуждения; вопросы начаты, но не завершены до конца.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Устный зачет (контрольная точка №4)

Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

Вопросы:

1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.
2. Передача дел после ночной смены.
3. Обязательная информация, предоставляемая гостю при приеме и размещении

Ключ к вопросам:

1. В составе службы приема и размещения имеется должность ночного аудитора (ночного портье). Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье.

На службу ночного аудитора (ночного портье) возлагается подведение общих итогов дня. Учитывая, что гостиница - это предприятие, круглосуточно работающее без перерывов, выходных и санитарных дней, то возможные сбои в технологическом процессе подготовки гостиничных услуг, их качества, ликвидации возможных жалоб и конфликтов (иных происшествий) возлагаются на службу ночного аудитора.

Баланс счетов подводится каждый вечер. Этот процесс очень важен, он осуществляется в то время, когда все прочие службы уже не работают (чтобы все начисления были включены), а именно: во время третьей смены - ранним утром. В крупных отелях работают несколько ночных аудиторов, в маленьких отелях такая должность может быть даже не предусмотрена.

Первым шагом в этом процессе является начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки правильности начислений. Затем проводятся начисления за аренду номеров, и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом, формируется окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.

Бухгалтерские электронные системы позволяют повысить эффективность проведения операций по счетам и оперативно управлять счетами гостей. Ежедневная расшифровка дебиторских счетов, проводимая ночным аудитором, одновременно является и проверкой операций отделов, и полной распечаткой счетов гостей.

Дежурный аудитор собирает счета в специальную папку гостя, так называемый портфолио (portfolio). Дежурный аудитор также ответственен за проверку тарифов (стоимость номера в документе, подтверждающем бронирование, и фактическая стоимость должны быть правильными).

Функциональные обязанности ночного аудита следующие:

- 1) проверка счетов (или форм первичного учета) по оплате ус-луг, оказанных гостям за день. Особое внимание уделяется правильности применения прейскурантов цен на услуги, обоснованности применения скидок;
- 2) проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения;
- 3) ведение параллельного учета (форм первичной документации) на случай, если компьютерная система выйдет из строя;
- 4) проверка соответствия количества освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток;
- 5) проверка служб, участков, отдельных объектов гостиницы, где возможны хищения, кражи или другие негативные проявления;
- 6) проверка журнала регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру службы приема о состоянии качества обслуживания в отеле.

Ночной портье, как правило, сменяет дневного не ранее 23.00, принимая на себя, прежде всего, функции приема и расчетной части. После 24.00 ночной портье часто выполняет функции

бар-мена вестибюльного бара, который работает круглосуточно.

Одной из основных обязанностей ночного портье (как правило, в малых гостиницах) является обход здания в целях проверки исправности сигнализации (охранной и противопожарной) и безопасности гостиницы. Во время обхода ночной портье собирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются за дверь. В ночное время таких обходов совершается не менее трех. Время каждого заносится в журнал.

После того как собраны все листы-заказы завтраков, ночной портье вводит в журнал информацию о виде завтраков (обычно «континентальный» либо «континентальный плюс»), их стоимости и количестве для каждого номера. К 6.00 ночной портье должен подготовить к транспортированию завтраки в вакуумных подносах к дверям номеров. При этом завтраки готовятся поваром и транспортируются в указанные время и место официантами.

2. Отель подводит баланс по своим операциям в конце каждого рабочего дня. Целесообразно это делать в позднее вечернее и ранее утреннее время (с 24 до 3 часов), поскольку к этому времени завершают свою работу службы дополнительных и сопутствующих услуг, поэтому приостанавливается поступление из них счетов в кассу Reception. Для правильного функционирования автоматизированной системы управления отелем предусмотрена плановая остановка компьютерных машин на некоторое время для проведения системных работ, копирования и сброса информации в текущий и долгосрочные архивы (архивация или "Ночные системные работы"). Эту работу необходимо делать в ночное время, поскольку днем невозможно приостановить текущую работу на компьютере (прием оплаты за проживание и дополнительные платные услуги, перевод из одного номера в другой, регистрация, выписка клиента и др.).

Среди множества обязанностей ночного аудитора можно выделить следующие наиболее важные обязанности.

1. Выполнять все функции, связанные с поселением, обслуживанием, выпиской клиентов отеля.
2. Вносить данные по расходам клиентов на их счета, которые не были внесены сотрудниками вечерней смены.
3. Контролировать правильность начисления платежей за предоставленные гостям услуги предыдущими сменами, вносить необходимые коррективы, составлять отчет по расхождениям и ошибкам (если имеются) для руководителя службы приема и размещения.
4. Вести необходимую документацию, параллельный учет на случай выхода из строя компьютерной системы.
5. Подготавливать полный суточный отчет о деятельности отеля за предыдущий день.
6. Подготавливать к 7.00 Housekeeping Report (сведения о занятости номерного фонда) для службы хозяйственного обеспечения (Housekeeping).
7. Осуществлять контрольный обход по отелю с целью выявления возможных нарушений и при необходимости принимать решения в пределах своей компетенции.
8. Производить побудку клиентов и выступать в качестве телефонного оператора (при необходимости) и т.д.

Работа ночных аудиторов во многом облегчает работу дневной смены, так как все счета клиентов уже выверены и подготовлены к операции оплаты. Таким образом, процесс обслуживания клиентов в часы наиболее массового отъезда (с 7 до 12 часов) значительно ускоряется.

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг, а именно:

- Категории и цену номеров (места в номере);

- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №4)

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы освещены полностью.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, один вопрос освещён полностью, и имеют незначительные ошибки.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал в неумении обосновывать свои рассуждения; вопросы начаты, но не завершены до конца.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Написание реферата (контрольная точка №5)

Менеджмент персонала службы приема и размещения

Темы для подготовки:

1. Контроль функции обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.
2. Мотивация персонала службы приема и размещения.
3. Охрана труда персонала службы приема и размещения.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №5)

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и оформления реферата; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические и иные ошибки в тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, успешная устная защита реферативной работы (по требованию преподавателя).

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть ошибки в оформлении; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические и иные ошибки в авторском тексте, достаточно успешная устная защита реферативной работы (по требованию преподавателя).

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; отсутствует устная защита;

- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований, написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; есть ошибки в оформлении; отсутствует устная защита.

Защита презентации (контрольная точка №6)

Договорные отношения между гостиницей и гостем.

Темы:

1. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
2. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания.
3. Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания.
4. Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания.
5. Договор между гостиницей и другими организациями на оказание услуг для службы приема и размещения.

Контрольные вопросы (контрольная точка №7)

Правила оформления счетов за проживания и дополнительные услуги.

Ответьте на вопросы, дополните

Вопросы:

1. Расчет с гостями производится....
2. Каким способом оплаты могут производиться расчеты с проживающими...
3. При расчете за проживание важную роль играет...
4. Кем устанавливаются цены за проживание в гостинице...
5. Расчетный час в гостинице...
6. Где осуществляется расчет и выписка уезжающих гостей...
7. Что фиксируется в счете гостя...
8. Может ли быть разделен счет...
9. Что является подтверждением правильности счета...
10. Номер формы счета...

Ключ к вопросам:

1. за проживание, доп. Платные услуги, телефонные переговоры;
2. за наличный расчет, по безналичному расчету, кредитными картами, ваучерами;
3. количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя;
4. исполнителем (ген. Директором);
5. 12.00
6. в кассе у стойки ресепшн службы приема и размещения;
7. все счета, выставляемые ему за пользование различными услугами гостиницы
8. да
9. подпись гостя на счете;
10. форма №3-Г.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №7)**Критерии оценки:**

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Контрольные вопросы (контрольная точка №8)

Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Ответьте на вопросы.

Вопросы:

1. В чем заключается взаимодействие службы приема и размещения с административно-хозяйственной службой?
2. Как контактирует служба приема со службой питания?
3. Взаимодействие с финансовой службой?
4. Взаимодействие с инженерно-технической службой?
5. Взаимодействие со службой безопасности.

Ключ к вопросам:

1. в предоставлении списка в службу приема с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день. Этот список предоставляется ежедневно сотрудниками службы приёма, которые постоянно ведут базу данных и отслеживают состояние номеров в гостинице.
2. Со службой питания также происходит очень тесное сотрудничество. Оно заключается в предоставлении данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины. Также сотрудники службы приёма сообщают в службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей (диетическое питание) и др.
3. С финансовой службой службу приёма и размещения связывают, естественно, платежи гостей. Сотрудники службы приёма принимают оплату за предоставленные услуги у стойки ресепшн, но потом составляют отчёты по полученным денежным средствам и представляют их бухгалтерам в финансовую службу.
4. При поступлении жалоб гостей на неисправность технического оборудования номеров, при обнаружении поломок в инвентаре и специальном оборудовании гостиницы очень важна связь с инженерно-технической службой. Все претензии гостей, полученные администратором

службы приёма, передаются им главному инженеру технического подразделения, работники которого обязаны устранить неполадки в максимально короткий срок.

5. Сотрудники охранной службы ведут постоянное видеонаблюдение за всеми объектами гостиничного комплекса и при возникновении опасных ситуаций могут с помощью службы приёма посодействовать их предотвращению.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №8)

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы освещены полностью.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, один вопрос освещён полностью, и имеют незначительные ошибки.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал в неумении обосновывать свои рассуждения; вопросы начаты, но не завершены до конца.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Написание реферата (контрольная точка №9)

Информационная база данных гостиницы.

Темы:

1. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
2. Внесение изменений в базы данных гостиницы.
3. Использование автоматизированных систем и технологий в обслуживании клиентов.
4. Работа с кредитными картами: использование POS-терминала.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №9)

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и оформления реферата; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические и иные ошибки в тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, успешная устная защита реферативной работы (по требованию преподавателя).

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть ошибки в оформлении; отсутствуют орфографические,

пунктуационные, грамматические и иные ошибки в авторском тексте, достаточно успешная устная защита реферативной работы (по требованию преподавателя).

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; отсутствует устная защита;

- **оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований, написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; есть ошибки в оформлении; отсутствует устная защита.

Защита курсового проектирования (контрольная точка №10)

Критерии оценки курсовой работы	Оценка (да/нет)
- качество содержания работы (достижение сформулированной цели и решение задач исследования, полнота раскрытия темы, системность подхода, отражение знаний литературы и различных точек зрения по теме, нормативно-правовых актов, аргументированное обоснование выводов и предложений);	
- актуальность выбранной темы;	
- соответствие содержания выбранной теме;	
- соответствие содержания глав и параграфов их названию;	
- логика, грамотность и стиль изложения;	
- внешний вид работы и ее оформление, аккуратность;	
- соблюдение заданного объема работы;	
- наличие хорошо структурированного плана, раскрывающего содержание темы курсовой работы;	
- качество оформления рисунков, схем, таблиц;	
- правильность оформления списка использованной литературы;	
- достаточность и новизна изученной литературы;	
- соблюдение графика выполнения курсовой работы;	
- ответы на вопросы при публичной защите работы.	

Критерии оценивания:

0 баллов – признак не проявляется;
1 балл – признак проявляется.

Рейтинговая система: «3» - 9 – 8 баллов

«4» - 11 – 10 баллов

«5» - 13 – 12 баллов

Оценка «отлично» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.

Оценка «хорошо» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с

соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при выполнении курсовой работы в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, когда студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

3.4. Инструментарий для проведения текущего контроля по МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (профессионального модуля)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства**
1	АУДИРОВАНИЕ	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 04	Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации
2	ЧТЕНИЕ	ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10	Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации
3	ЛЕКСИКА И ГРАММАТИКА	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 10	Лексико-грамматический тест
4	ПИСЬМО	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ОК 10	Написание сообщений, сочинений, писем по изучаемой теме
5	ГОВОРЕНИЕ	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 07, ОК 10	Монологические и диалогические ответы

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО - Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (аудирование)

1. Цель понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации

2. Проверяемые компетенции (код): ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 04
3. Пример оценочного средства *(примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)*

I. Listen to the speaker and answer the questions below.

Hello. Welcome to the hotel. We have everything ready for you. You've already checked in online, so first let me tell you about your room. You've ordered the deluxe room and it comes with one large king size bed, and in your room we have a work area with a desk and chair. Luckily for you, this room has just been remodeled so it has new furniture and new wallpaper, so it looks really nice so you'll have one of your premium rooms.

OK, here is your room key. As you can see this is a modern key, so what you need to do with this is slide this into the door and slide the key into the door with the holes facing the door and you'll see a light come on and it will unlock the door, so that's how you get in the room.

Also, for all guests we offer one free, complimentary beverage at the bar, so the bar is located outside of the hotel by the pool. It's also near the beach, so take this down to the bar outside, and you can get your free drink.

Also, part of your hotel package, you have a free breakfast and your breakfast is the super healthy pack, which comes with an egg, and fruit and your choice of beverage as well.

Oh, one more thing, I forgot to mention, in your room, you are only on the third floor and your bathtub is by the window, so if you take a bath be sure to close the blinds because people can see you in the bathtub because it's so close to the window, so please remember that.

And lastly, the room attendants will come by to clean your room usually at around 10 o'clock, so they'll come by, give you fresh towels, clean up the room. If you do not want your room cleaned at that time please call down and tell somebody and we can postpone it for later.

OK, thank you very much. I hope you enjoy your stay and thanks for checking in.

Answer the following questions.

1) What is in the room? 

- a) One large king size bed
- b) One large queen size bed
- c) One single bed

2) How do you open the door? 

- a) Turn the key in the lock
- b) With a light
- c) You slide the key into a hole

3) How many complimentary beverages do they offer? 

- a) 0
- b) 1
- c) 2

4) What does breakfast cost? 

- a) 3 dollars
- b) 5 dollars
- c) It is free

5) Before taking a bath, you should _____. 

- a) close the blinds
- b) turn on the water
- c) close the window

6) What time will your room be closed? 

- a) 9
- b) 10
- c) 11

Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** - Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (чтение)

1. Цель понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации
2. Проверяемые компетенции (код): ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10
3. Пример оценочного средства (примерные тестовые задания, типовый вариант контрольной работы и др.)

Read the information provided in a room leaflet from The Barclay Hotel in New York for 3 minutes and make sure you understand it.

YOUR ROOM AT A GLANCE

INSTANT SERVICE

To make your stay more enjoyable, Instant Service is available “around the clock” for any requests.

WAKE-UP SERVICE

Please contact Instant Service.

IN-ROOM BAR

Your private bar is stocked daily with a variety of drinks and snacks. Items removed are automatically charged to your account. A menu with pricing is located in your room.

THE INTERNET

Your room is equipped with high speed Internet access. A daily access fee will be assessed to your account.

EXPRESS CHECK-OUT

For a fast and effortless check-out, please utilize our voicemail check-out by dialing extension 4510 and leave your name and room number.

IN-ROOM COFFEE

Complimentary coffee is replenished daily in your room. Keurig-makers have directions located on the front of the machine. If further assistance is required please dial Instant Service. Complimentary coffee and tea is also served in the Lobby from 6:00AM to 7:00AM.

FITNESS CENTER

The Fitness Center offers an assortment of cardio and weight training equipment. Available 24 hours a day with a guestroom key card access on the third floor. Access to the steam room and sauna are available from 6:00AM to 8:00PM.

IN-ROOM SAFE

The safe can be programmed with a personalized four-digit pin code for each use. Please see detailed instructions located in the safe. Alternatively, safe deposit boxes are available at the Reception Desk.

HOUSEKEEPING SERVICE

Your room is serviced daily between 8:30AM and 2:30PM Monday through Friday; between 9:00 AM and 3:00 PM Saturday, Sunday and Holidays. For fresh towels after service hours, please dial Instant Service.

LAUNDRY & SHOE SHINE

Please find instructions in your closet for Laundry, Pressing and Dry Cleaning Service. For Shoe Shine service, please contact Instant Service for pick-up.

ENTERTAINMENT

For your viewing pleasure we are pleased to offer a selection of pay per view movies and entertainment options. To view these and other options, press the menu button on the remote control.

Material from Intercontinental New York Barclay Hotel

II. Choose the correct variant:

1. You can contact Instant Service ...	D. every hour on the hour: at 6 o'clock, 7 o'clock, etc.
A. twelve hours a day	2. There is a variety of drinks and snacks ...
B. twenty-four hours a day	A. in the hotel's private bar
C. in the hotel lobby next to the clock	

- B. hat are removed from your room every day
 - C. that you can have and pay with your room bill
 - D. that are automatically charged to your bank account
3. There is.....Internet access in your room.
- A. fast
 - B. free
 - C. basic
 - D. wireless
4. If you want a coffee, you can ...
- A. dial Instant Service
 - B. put money in a machine in your room
 - C. follow the directions to the nearest coffee bar
 - D. have it for free in the lobby early in the morning
5. To enter the Fitness Center you need ...
- A. your room key card
 - B. to ask for a specific key
 - C. to be a guest on the third floor
 - D. to go between 6:00AM and 8:00PM
6. The in-room safe is ...
- A. an alarm system that you can program
 - B. a box with a pin code to keep valuable things
 - C. a deposit box that you can get at the Reception Desk
 - D. a personalized four-digit pin code to enter each room
7. You can find that your room hasn't been cleaned yet if you come back at ...
- A. 2:00 AM on a Friday
 - B. 2:00 PM on a Friday
 - C. 3:00 AM on a Sunday
 - D. 3:30 PM on a Sunday
8. If you need to clean your shoes ...
- A. you'll find instructions in your closet
 - B. call Instant Service for instructions on how to clean them
 - C. call Instant Service and they'll clean them for you in your room
 - D. call Instant Service and they'll collect the shoes from your room
9. The hotel offers a selection of films that you can watch ...
- A. for free
 - B. for a daily amount of money
 - C. and pay for each film you watch
 - D. in the hotel's entertainment area
10. Which one is NOT TRUE? You should contact Instant Service if you need ...
- A. to check out
 - B. fresh towels
 - C. to wake up early
 - D. to clean your shoes

Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО - Лексико-грамматический тест

1. Цель Проверка усвоения пройденного лексического и грамматического материала
2. Проверяемые компетенции (код): ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 10
3. Пример оценочного средства (*примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.*)

Тест 1:

1. Rearrange the words to make requests and offers.

1. name / I / your / Could / have / ? Could I have your name?
2. meet / at / like / to / I'd / 6.00 pm
3. Can / take / you / message / for / I / a /?
4. manager / I'd / to / speak / the / to / like
5. help / you / I / Can / ?
6. your / have / Can / passport / I / ?
7. a / I'd / room / like / double
8. me / tell/ you / Could / number / my / room /?

2. Correct the sentences.

- 1) Are there Internet access? Is there Internet access?
- 2) There aren't a car park.
- 3) There's 300 rooms.
- 4) Is there any disabled facilities?
- 5) There are an exchange bureau.
- 6) Are there a minibar in the room?
- 7) There isn't any shops.
- 8) Is there any cloakrooms?

3. Make questions and short answers with do/does, don't/doesn't.

- 1) ...Do you have any luggage? Yes, I.....do.....
- 2)..... the hotel have a laundry? No, it.....
- 3)..... she want to book a room? Yes, she.....
- 4)..... you work in reception? No, I.....
- 5)..... he speak English? Yes, he.....
- 6)..... we have a parking space? Yes, you.....
- 7)..... she know the city? No, she.....
- 8)..... they have any children? Yes, they.....

4. Complete the sentences with prepositions of time: on, at, in, from ... to.

- 1) Is the bar open ...on....Sundays?
- 2) I work 7.00 am 4.00 pm.
- 3) The swimming pool closes the evening.
- 4) We serve breakfast 8.00 am..... 9.30 a.m. the weekend.
- 5) The new hotel opens two months.
- 6) The autumn season starts September.
- 7) I'd like to book a table for three 3rd January.
- 8) Do you close Christmas?

Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО - Письмо

1. Цель общение (письменное) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы
2. Проверяемые компетенции (код): ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ОК 10
3. Пример оценочного средства (примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)

Write her a letter of confirmation. Remember to:

- follow the structure of such letters
- mention the dates
- mention facilities that might interest the guests.

Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Отлично- «5» - Коммуникативная задача решена полностью, применение лексики адекватно коммуникативной задаче, грамматические ошибки либо отсутствуют, либо не препятствуют решению коммуникативной задачи.

Хорошо-«4» - Коммуникативная задача решена полностью, но понимание текста незначительно затруднено наличием грамматических и/или лексических ошибок.

Удовлетворительно-«3» - Коммуникативная задача решена, но понимание текста затруднено наличием грубых грамматических ошибок или неадекватным употреблением лексики.

Неудовлетворительно-«2» - Коммуникативная задача не решена ввиду большого количества лексико-грамматических ошибок или недостаточного объема текста.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО - Монологические и диалогические ответы

1. Цель представить устное сообщение на заданную тему
2. Проверяемые компетенции (код): ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10
3. Пример оценочного средства (*примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.*)

Работа с карточками по профессиональной тематике:

1. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for family with children).
2. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for newly-weds).
3. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for seniors by phone)
4. Make a reservation for businessmen by phone.
5. Act out the checking-in procedure following all the necessary formalities.

Критерии оценивания (*по 100-балльной системе оценивания*):

Отлично - «5» (85 – 100%)- Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.

Хорошо - «4» (75 – 84%)- Студент владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент достаточно хорошо владеет грамматикой, допуская 3-4 грамматические ошибки в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи ровный, с небольшими паузами. Студент владеет основными речевыми моделями.

Удовлетворительно - «3» (50 – 74%) - Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.

Неудовлетворительно - «2» (0 – 49%) - Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Комплект оценочных средств для экзамена комплексного включает Задание для оценки результатов МДК 01.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» в виде тестирования и Задание для оценки результатов освоения МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения содержит устный ответ на вопрос.

Задания для проверки знаний при освоении МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Инструкция по выполнению: в тесте 31 вопрос по 4 варианта в каждом, время на выполнение теста - 45 минут.

- 1. Что является подтверждением правильности счета? (выберите один правильный ответ)**
 - 1) подпись консьержа
 - 2) подпись гостя
 - 3) подпись главного бухгалтера
 - 4) подпись кассира
- 2. Бесплатные услуги: (выберите несколько правильных ответов)**
 - 1) побудка
 - 2) доставка цветов
 - 3) доставка корреспонденции
 - 4) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- 3. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера: (выберите несколько правильных ответов)**
 - 1) консьерж
 - 2) туалетные принадлежности (мыло, полотенца, шампунь и т.д.)
 - 3) обмен валюты
 - 4) уборка номера
- 4. Цена за номер или место в гостинице не зависит от: (выберите один правильный ответ)**
 - 1) количества дней пребывания в гостинице
 - 2) низкого спроса на гостиницу
 - 3) сезона
 - 4) дня недели
- 5. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг: (выберите один правильный ответ)**
 - 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
 - 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
 - 3) 24.00 часа текущих суток по местному времени
 - 4) 08.00 часов текущих суток по местному времени
- 6. Если гость проживает в гостинице менее суток, оплата взимается: (выберите один правильный ответ)**
 - 1) за половину суток
 - 2) за целые сутки
 - 3) почасовая
 - 4) по договоренности
- 7. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за: (выберите один правильный ответ)**
 - 1) сутки
 - 2) 1 час

3) 6 часов

4) половину суток

8. Одноместный номер Заезд 10 марта в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14 марта в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять: (выберите один правильный ответ)

1) 4500

2) 5000

3) 6500

4) 6000

9. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье: (выберите несколько правильных ответов)

1) служба приёма, обслуживания и выписки гостя

2) служба бронирования

3) служба приёма и размещения

4) поэтажная служба

10. В случае отказа гостя от оплаченного номера, если гость не использовал номер для проживания (в течение одного часа с момента поселения) гостиница чаще всего: (выберите один правильный ответ)

1) не возвращает деньги

2) возвращает деньги полностью

3) возвращает деньги не полностью

4) возвращает деньги за половину суток

11. В каких случаях кассир производит возврат денежной суммы гостю: (выберите несколько правильных ответов)

1) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории меньшей стоимостью)

2) по желанию гостя

3) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока

4) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории большей стоимостью)

12. Заезд клиента в гостиницу 01 ноября в 11:00 часов – выезд 03 ноября в 10:00. Оплата будет произведена за: (выберите один правильный ответ)

1) одни сутки

2) двое суток

3) половину суток

4) трое суток

13. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается: (выберите один правильный ответ)

1) за сутки

2) почасовая

3) за половину суток

4) двое суток

14. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается: (выберите один правильный ответ)

1) за половину суток

2) двое суток

3) почасовая

4) сутки

15. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается: (выберите один правильный ответ)

1) двое суток

2) сутки

3) почасовая

4) за половину суток

16. При переселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается: (выберите один правильный ответ)

1) счет на доплату

2) карта гостя

3) счет на дополнительные услуги

4) разрешение на поселение

17. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться: *(выберите несколько правильных ответов)*

- 1) распиской
- 2) драгоценностями
- 3) кредитными картами
- 4) ваучерами

18. Счет клиента включает: *(выберите несколько правильных ответов)*

- 1) номер комнаты
- 2) оплату бронирования
- 3) оплату дополнительных услуг
- 4) стоимость обратного билета

19. Должности, занимающиеся расчётами с клиентами: *(выберите несколько правильных ответов)*

- 1) администратор
- 2) консьерж
- 3) кассир
- 4) оператор телефонной связи

20. Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате *(выберите один правильный ответ)*

- 1) один
- 2) два
- 3) три
- 4) четыре

21. Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя *(выберите один правильный ответ)*

- 1) три
- 2) два
- 3) один
- 4) четыре

22. Заезд клиента в гостиницу 19 мая в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19 мая в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять: *(выберите один правильный ответ)*

- 1) 2500
- 2) 3000
- 3) 4500
- 4) 5000

23. Заезд клиента в гостиницу 21 июня в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб. Выезд 24 июня в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять: *(выберите один правильный ответ)*

- 1) 13500
- 2) 9000
- 3) 10500
- 4) 12000

24. При задержке выезда гостя из гостиницы более чем на 12 часов плата взимается *(выберите один правильный ответ)*

- 1) за сутки
- 2) почасовая
- 3) за половину суток
- 4) по желанию клиента

25. Какие способы оплаты допускаются в гостинице *(выберите несколько правильных ответов)*

- 1) кредитными картами
- 2) наличными в иностранной валюте
- 3) переводом
- 4) ваучером

26. Функции телефонной службы *(выберите один правильный ответ)*

- 1) прием телефонограммы, прием звонков, услуга побудки
- 2) услуга побудки, прием звонков, ответы на жалобы клиентов
- 3) прием звонков, услуга побудки, предоставление информации

27. Какую информацию должен содержать ваучер *(выберите несколько правильных ответов)*

- 1) Фамилию клиента и его родственников
- 2) Стоимость услуг и их перечень
- 3) Адрес турфирмы и её полные реквизиты
- 4) Название и государственный номер лицензии турфирмы

28. Договор на оказание услуг гостиницей должен содержать (выберите несколько правильных ответов)

- 1) Цену основных и дополнительных услуг
- 2) Страну проживания гостя
- 3) ФИО гостя
- 4) Цену номера

29. Услуги салона красоты, сауны, прачечной являются услугами (выберите один правильный ответ)

- 1) Корпоративными
- 2) Транспортными
- 3) Техническими
- 4) Бытовыми

30. Услуга это (выберите один правильный ответ)

- 1) это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, удовлетворение потребности потребителя;
- 2) это специфический гостиничный продукт, который покупается посредством сделки;
- 3) это временное размещение гостя в гостинице;
- 4) это доступ к гостиничному продукту и его использованию в любое время;

31. Исполнитель гостиничных услуг (выберите один правильный ответ)

- 1) Государство
- 2) Гостиница
- 3) Гость
- 4) Портъе

Оценка выполнения теста:

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Критерии оценки:

31 – 27 б Оценка «5»

26 – 21 б Оценка «4»

20 – 16 б Оценка «3»

Оценка «2» - выставляется при ответе менее чем на 16 вопросов

Ключ теста

№ вопроса	ответы	№ вопроса	ответы	№ вопроса	ответы
1	2	11	1,3	21	2
2	1,3,4	12	2	22	4
3	2,4	13	1	23	3
4	1	14	3	24	1
5	2	15	4	25	1,3,4
6	2	16	1	26	1
7	1	17	3,4	27	3,4
8	4	18	1,2,3	28	3,4
9	1,3	19	1,3	29	4
10	2	20	3	30	1
				31	2

**Задания для проверки знаний при освоении
МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для
службы приёма и размещения**

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Выбор гостиницы (виды и категории гостиниц).
2. Выбор номера (категории номеров, удобства и расценки).
3. Бронирование номера по телефону.
4. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан
5. Регистрация и размещение гостя.
6. Приём заказов на оказание услуг
7. Отъезд гостя, расчёт.

Критерии оценивания

1. Отлично- «5» (85 – 100%) - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.
2. Хорошо-«4» (75 – 84%) - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
3. Удовлетворительно-«3» (50 – 74%) - теоретическое содержание материала освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки.
4. Неудовлетворительно-«2» (0 – 49%) - теоретическое содержание материала освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.

5. Требования к дифференцированному зачету по учебной практике

Целью оценки по учебной практике является установление степени освоения:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

5.1 ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ РАБОТ ДЛЯ ПРОВЕРКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Таблица 6

Виды работ	Коды проверяемых результатов	
	ПК	ОК
Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Оформление и подготовка счетов гостей.	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10
Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).	ПК 1.1 – 1.3	ОК 1-10

Задания для дифференцированного зачета

Дифференцированный зачет организован по модульному принципу. Для каждого модуля студенты получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый

модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе выполнения заданий, были прояснены заранее.

Модуль №1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону

Студенту необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать точные фразы в правильной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

В первый модуль входит 2 задания:

1.1 Предоставление информации об отеле по телефону.

Разговор по телефону на кануне поездки в другой город - гость пытается определиться с выбором гостиницы в Екатеринбурге.

1.2. Разговор по телефону - запрос бронирования. Представитель корпоративной компании бронирует двухместный номер для своих коллег. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

Модуль №2 Процедура заселения

Студент должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров.

Во второй модуль входит 1 задание:

2.1 Заселение гостя по прямому бронированию (в 11.00, гость впервые в отеле, номер на одного с завтраком, номер свободный и чистый)

Модуль №3 Процедура выселения гостей

Студент должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Студент должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

Третий модуль включает в себя 1 задание:

3.1 Выселение гостя расчет наличными средствами. Гость просит заказать такси в аэропорт. Гость пользовался минибаром.

Лист оценки (критерии оценки) по УП см. Приложение 1

5.2 ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

По результатам производственной практики студентом выполняется отчёт по установленному плану:

ПЛАН:

Введение

1. Ознакомление с объектом практики
2. Прием, размещение и регистрация гостей
3. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
4. Заключение и выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
5. Расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей

Заключение

6. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для экзамена (квалификационного).

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**.

Экзамен проводится в учебном кабинете по специальности «Гостиничное дело» в модельных условиях профессиональной деятельности.

Организация контроля и оценки освоения программы профессионального модуля с использованием традиционной формы проведения экзамена.

Условием допуска к экзамену квалификационному является положительная аттестация по МДК, учебной и производственной практике.

Экзамен (квалификационный) проводится в виде выполнения теоретических и практических заданий. Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям.

При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента.

6.1 Выполнение заданий

Теоретическая часть.

Выберите один правильный ответ

1. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:

- а) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер
- б) встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер
- в) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер

2. Отметить, что не относится к функциям регистратора

- а) забота о клиентах
- б) регистрация и размещение клиентов
- в) уборка номеров

3. График работы работников службы приема и размещения

- а) с 08.00 до 18.00 часов
- б) круглосуточно
- в) с 06.00 до 20.00 часов

4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 13.00 18.07.2011 г., выехал 17.00 23.07.2011 г., стоимость номера – 3000 рублей.

5. Функции службы приема и размещения

- а) встреча и регистрация гостей
- б) встреча, регистрация и размещение гостей
- в) бронирование мест в гостинице

6. Возможны следующие виды встреч клиентов гостиницы

- а) на дальних подступах к гостинице
- б) на ближних подступах к гостинице

в) на дальних подступах и на ближних подступах к гостинице

7. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 11.00 15.06.2011 г., выехал 19.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.

8. Администратор гостиницы должен приветствовать гостя за стойкой

а) сидя

б) стоя

в) сидя или стоя

9. Функции швейцара

а) работа с почтой и сообщениями

б) встреча и приветствие клиентов гостиницы

в) расчет клиентов при выезде

10. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00 15.06.2011 г., выехал в 17.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.

Ключ к тесту

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А	В	Б	15 000	Б	В	30 000	Б	Б	28 000

Практическая часть

Билет № 1.

Количество заданий для экзаменуемого: 1

Инструкция:

1 Внимательно прочитайте задание.

Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов.

Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили – полный пансион.

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Какой тип гостиничного предприятия выбрали бизнесмены? Дайте характеристику.

2. Воспроизведите диалог встречи, регистрации и размещения гостей на иностранном языке.

3. Какие дополнительные услуги Вы могли бы предложить гостям?

4. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дайте его характеристику.

Билет № 2.

Количество заданий для экзаменуемого: 1

Инструкция:

1 Внимательно прочитайте задание.

Вы – администратор гостиницы «Звезда». Вам на стойку reception звонит постоялец и жалуется на отсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание обслуживания в номер. Вы обещаете разобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее. Горячую воду отключили во всем гостиничном комплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно принятой заявки – неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?
2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?
3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога с гостем. Как на русском так и иностранном (английском) языке.
4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашей гостинице?

Билет № 3.

Количество заданий для экзаменуемого: 2

Инструкция:

1 Внимательно прочитайте задание.

Вы – руководитель службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Уровень производительности труда в Вашем коллективе значительно упала. После наблюдения за деятельностью сотрудников Вы сделали вывод, что необходимо разработать более эффективную систему мотивации. Вы решили сделать акцент на методы нематериального стимулирования.

После внедрения новой мотивационной системы Вы решили проанализировать, как эта система «прижилась». Результаты показали, что выбранные методы эффективно повлияли на деятельность сотрудников.

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Какова роль системы мотивации и стимулирования в деятельности сотрудников гостиницы?
2. Приведите примеры материального и нематериального стимулирования, которые можно применить в рамках гостиницы? Какие методы эффективнее и почему?
3. Каким образом можно эффективно внедрить выбранные Вами методы стимулирования?
4. Как можно оценить результат внедрения выбранной мотивационной системы?

2. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе.

Выбирает между отелем, в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе.

Задание - Выполняется на английском языке. Аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

Билет № 4.

Количество заданий для экзаменуемого: 2

Инструкция:

1 Внимательно прочитайте задание.

Ваша гостиница расположена в курортной зоне. У Вас заключены договора с крупными туроператорами России. Каждый сезон у Вас высокий туристский поток. К такому наплыву постояльцев необходимо оптимально подготовить инфраструктуру и персонал гостиницы. Однако, в данный период времени у Вас катастрофически не хватает сотрудников службы приема и размещения. Вы подали объявление о поиске сотрудников для временного трудоустройства (на летний период). К Вам обратилось большое количество потенциальных сотрудников. Отобрав нескольких из них Вы принялись за обучение будущих администраторов.

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Дайте характеристику курортной гостиницы.

2. В чем особенность обслуживания гостей в курортной гостинице?

3. На основе каких критериев подбираются сотрудники для службы приема и размещения (профессиональные и личностные)? Будут ли эти критерии актуальны в данной ситуации?

4. Какие методы обучения Вы будете использовать, чтобы как можно быстрее подготовить сотрудников? От чего зависит выбор того или иного метода?

2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что, если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

Задание - Выполняется на английском языке. Продемонстрировать действия работника гостиницы.

Билет № 5.

Количество заданий для экзаменуемого: 2

Инструкция:

1 Внимательно прочитайте задание.

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Семья с 2 детьми
- Группа школьников (5 человек)
- Молодожены

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера
- Тип питания
- Дополнительные услуги. Объясните свой выбор.

2. Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки?

3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей?

4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

2. Выполняется на английском языке. Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

Задание – продемонстрировать диалог на английском языке

Билет № 6.

Количество заданий для экзаменуемого: 1

Инструкция:

1 Внимательно прочитайте задание.

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностранный дипломат
- Группа туристов (6 человек)
- Молодая пара

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера
- Тип питания
- Дополнительные услуги. Объясните свой выбор.

2. Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки?

3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей?

4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

Билет № 7.

Количество заданий для экзаменуемого: 2

Инструкция:

1 Внимательно прочитайте задание.

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд" с 15 августа 2017 года. При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашались на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Какая информация отражается в заявке на бронирование? Составьте макет заявки (опирайтесь на приведенные в ситуации данные, остальное додумайте самостоятельно)

2. Каковы основные принципы разрешения конфликтных ситуаций с гостями? Каким образом необходимо было разрешить данную ситуацию?

3. Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.

2. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

Задание: продемонстрировать диалог с гостем на иностранном языке.

Билет № 8.

Количество заданий для экзаменуемого: 2

Инструкция:

1 Внимательно прочитайте задание.

В Вашу гостиницу заселяется группа туристов. В следствие двойного бронирования номера некоторых туристов были заняты к моменту заезда. Остались номера только более высокой категории. Вы предложили туристам доплатить немного и заселиться в эти оставшиеся номера. Туристы, конечно же, были недовольны, но за неимением альтернативных вариантов – согласились. С целью извиниться перед туристами руководство гостиницы организовало для них бесплатный ужин в номера. Это несколько сгладило впечатления туристов о сервисе в Вашей гостинице.

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.
 2. Правомерны ли Ваши действия? Почему? Как бы поступили Вы?
 3. Что такое «комплимент гостю»? Приведите примеры. В каких ситуациях их уместно применять?
 4. Каковы особенности обслуживания туристов в гостиницах различных категорий?
2. Выполняется на английском языке. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Билет № 9.

Количество заданий для экзаменуемого: 1

Инструкция:

- 1 Внимательно прочитайте задание.

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- ☐ Иностраный бизнесмен
- ☐ Группа российских туристов (6 человек)
- ☐ Молодожены

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей включая диалог на английском языке.
2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

Билет № 10.

Количество заданий для экзаменуемого: 1

Инструкция:

- 1 Внимательно прочитайте задание.

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- ☐ Иностраный турист
- ☐ Группа школьников 5-7 класс (6 человек)
- ☐ Компания молодых девушек (4 человека)

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Формулировка задания

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей включая диалог на английском языке.
2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

6.2 Критерии оценки практического этапа экзамена квалификационного:

Результаты выполнения заданий практического этапа оцениваются по двухбалльной шкале («да/нет») и регистрируются в экзаменационной ведомости.

В результате выполнения заданий практического этапа оценивается сформированность профессиональных компетенций на основе критериев оценки заданий, включающих основные виды действий. Профессиональная компетенция считается сформированной при условии получения оценки «да» за 80% выполненных действий, в противном случае профессиональная компетентность считается несформированной.

Лист оценивания экзамена (квалификационного) практической части по профессиональному модулю

Номер билета	Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да/нет)
№1	ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК7, ОК9, ОК 10	Уверенно и аргументировано отвечает на поставленные вопросы. Этично ведет себя относительно клиента Находит приемлемые точки зрения этики пути разрешения ситуаций. Грамотно расценивает с точки зрения этических принципов каждую из сложившихся ситуаций. Не боится брать на себя ответственность в решении трудных ситуаций. Находит бесконфликтные формы общения с клиентами в сложившейся ситуации. Осознает значимость проделанной им работы. Понимание социальной значимости собственной профессии. Умение гибко подходить к удовлетворению запросов клиента. Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области сервиса	

Критерии оценивания:

0 баллов – признак не проявляется;

1 балл – признак проявляется.

Рейтинговая система: «3» - 6 – 5 баллов

«4» - 8 – 7 баллов

«5» - 10 – 9 баллов

7. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2013;
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: ПрофОбрИздат, 2016;
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: АльфаМ- ИНФРА-М, 2016;
4. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2015;

Дополнительные источники

1. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник.- М., 2012.
2. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2010.
3. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2012.
4. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2014.
5. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций М.: Финпресс, 2013.

Лист оценивания
по УП ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
приема и размещения по специальности «Гостиничное дело»

Модуль 1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону

Задание 1 Предоставление информации об отеле по телефону.

Разговор по телефону на кануне поездки в другой город - гость пытается определиться с выбором гостиницы в Екатеринбурге.

Критерии выполнения	Способ оценки позиции	Максимальное количество баллов												
Объективная оценка														
Администратор отвечает на звонок, приветствует гостя	Да/Нет	0-1												
Благодарит за звонок	Да/Нет	0-1												
Произносит название гостиницы	Да/Нет	0-1												
Представляется	Да/Нет	0-1												
Предлагает помощь	Да/Нет	0-1												
Спрашивает имя гостя	Да/Нет	0-1												
Сообщает, где находится отель, включая адрес (что находится вблизи к прилегающей территории)	Да/Нет	0-1												
Информирует о ценовой политике и категории номеров	Да/Нет	0-1												
Называет бесплатные и дополнительные услуги отеля	Да/Нет	0-1												
Рассказывает о возможностях для провод. конференций	Да/Нет	0-1												
Информирует о питании в гостинице	Да/Нет	0-1												
Уточняет, готов ли гость забронировать номер	Да/Нет	0-1												
Спрашивает, может ли он чем-то помочь	Да/Нет	0-1												
Благодарит за звонок и заканчивает разговор	Да/Нет	0-1												
Итого по объективной оценке		14												
Субъективная оценка														
Обращается к гостю по имени не менее 2х раз	Да/Нет	0-1												
Присутствие улыбки в течение всей беседы по телефону	Да/Нет	0-1												
Проявление вежливости	Да/Нет	0-1												
Четко выраженная речь	Да/Нет	0-1												
Общее впечатление о проделанной работе	Да/Нет	0-1												
Итого по субъективной оценке		5												
ИТОГО по заданию		19												

Лист оценивания

по УП ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения по специальности «Гостиничное дело»

Модуль 1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону

Задание 2 Разговор по телефону - запрос бронирования. Представитель корпоративной компании бронирует двухместный номер для своих коллег. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

Критерии выполнения	Способ оценки позиции	Макс. Кол-во баллов																		
Объективная оценка																				
Администратор отвечает на звонок, приветствует гостя	Да/Нет	0-1																		
Благодарит за звонок, произносит название гостиницы	Да/Нет	0-1																		
Представляется, предлагает помощь	Да/Нет	0-1																		
Спрашивает имя гостя	Да/Нет	0-1																		
Уточняет тип бронирования (индивидуальное или от компании)	Да/Нет	0-1																		
Уточняет дату бронирования	Да/Нет	0-1																		
Уточняет количество людей	Да/Нет	0-1																		
Информирует о видах номеров в гостинице	Да/Нет	0-1																		
Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	Да/Нет	0-1																		
Возвращается к гостю, информирует о наличии номеров и их стоимость	Да/Нет	0-1																		
Информирует об услугах входящих в стоимость номера (завтрак, бесплатные услуги)	Да/Нет	0-1																		
Информирует о питании в гостинице	Да/Нет	0-1																		
Информирует о дополнительных платных услугах, предоставляемых гостиницей	Да/Нет	0-1																		
Уточняет, желает ли гость забронировать номер	Да/Нет	0-1																		
Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания	Да/Нет	0-1																		
Отвечает на запрос	Да/Нет	0-1																		
Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму	Да/Нет	0-1																		
Уточняет, готов ли гость прогарантировать бронирование	Да/Нет	0-1																		
Предлагает способы оплаты	Да/Нет	0-1																		
Говорит о процедуре подтверждения	Да/Нет	0-1																		
Предупреждает о правилах отмены бронирования	Да/Нет	0-1																		
Повторяет всю информацию, которая касается бронирования (детали бронирования)	Да/Нет	0-1																		
Спрашивает, может ли он чем-то помочь	Да/Нет	0-1																		
Благодарит за звонок и заканчивает	Да/Нет	0-1																		

разговор													
Итого по объективной оценке		24											
Субъективная оценка													
Обращается к гостю по имени не менее 2х раз	Да/Нет	0-1											
Присутствие улыбки в течение всей беседы по телефону	Да/Нет	0-1											
Внимательность к деталям бронирования	Да/Нет	0-1											
Общее впечатление о проделанной работе	Да/Нет	0-1											
Итого по субъективной оценке		4											
ИТОГО по заданию		28											

Лист оценивания
по УП ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
приема и размещения по специальности «Гостиничное дело»
Модуль 2 Процедура заселения
Задание 1 Заселение гостя по прямому бронированию

Критерии выполнения	Способ оценки позиции	Максималь- ное количество баллов												
Объективная оценка														
Администратор приветствует гостя	Да/Нет	0-1												
Чем могу помочь?	Да/Нет	0-1												
Просит предоставить паспорт	Да/Нет	0-1												
Подтверждает детали бронирования	Да/Нет	0-1												
Проверяет, свободен ли номер и чистоту номера	Да/Нет	0-1												
Просит гостя заполнить форму и подписать	Да/Нет	0-1												
Спрашивает, может ли сделать копию паспорта	Да/Нет	0-1												
Делает копию необходимых данных паспорта (1 стр. и прописка)	Да/Нет	0-1												
Возвращает паспорт	Да/Нет	0-1												
Уточняет у гостя, будет ли гарантировать доп. расходы	Да/Нет	0-1												
Отдает гостю ключ	Да/Нет	0-1												
Информирует о месторасположении комнаты	Да/Нет	0-1												
Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	Да/Нет	0-1												
Информирует о других услугах отеля	Да/Нет	0-1												
Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	Да/Нет	0-1												
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	Да/Нет	0-1												
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	Да/Нет	0-1												
Желает хорошего дня/приятного проживания	Да/Нет	0-1												
Итого по объективной оценке		18												
Субъективная оценка														
Обращается к гостю по имени не менее 2х раз	Да/Нет	0-1												
Присутствие улыбки с гостем в течение всего диалога	Да/Нет	0-1												
Проявление вежливости	Да/Нет	0-1												
Общее впечатление о проделанной работе	Да/Нет	0-1												
Итого по субъективной оценке		4												
ИТОГО по заданию		22												

Лист оценивания

по УП ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения по специальности «Гостиничное дело»

Модуль 3 Процедура выселения гостей

Задание 1 Выселение гостя, расчет наличными средствами.

Критерии выполнения	Способ оценки позиции	Максимальное количество баллов											
Объективная оценка													
Администратор приветствует гостя	Да/Нет	0-1											
Чем могу помочь?	Да/Нет	0-1											
Просит ключи от номера	Да/Нет	0-1											
Спрашивает гостя, как прошло проживание	Да/Нет	0-1											
Спрашивает, пользовался ли гость минибаром	Да/Нет	0-1											
Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить	Да/Нет	0-1											
Спрашивает разделять счет гостю на услуги	Да/Нет	0-1											
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	Да/Нет	0-1											
Получает денежные средства (карта, пин-код)	Да/Нет	0-1											
Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)	Да/Нет	0-1											
Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь	Да/Нет	0-1											
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	Да/Нет	0-1											
Предлагает вызвать гостю такси	Да/Нет	0-1											
Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	Да/Нет	0-1											
Вежливо прощается с гостем	Да/Нет	0-1											
Итого по объективной оценке		15											
Субъективная оценка													
Обращается к гостю по имени не менее 2х раз	Да/Нет	0-1											
Общение с гостем	Да/Нет	0-1											
Уверенность в диалоге	Да/Нет	0-1											
Выполнение задания согласно условиям ситуации	Да/Нет	0-1											
Счет сформирован корректно	Да/Нет	0-1											
Одна копия каждого счета остается у администратора	Да/Нет	0-1											
Итого по субъективной оценке		6											
ИТОГО по заданию		21											



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

/Нужина О.Д./
Протокол № 4
от «14» 02 2022г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей
программы, и в соответствии с
требованиями ФГОС СПО по
специальности 43.02.14
Гостиничное дело

Разработчик: *Ширыкалова Наталья Михайловна, преподаватель, ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности и транспорта»*

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»
пройдена.

Эксперт:

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»
/Нужина О.Д.
«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УМР ГАПОУ СО
«Камышловский техникум
промышленности
и транспорта»
 Потапова О.А.
«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	8
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	13
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	13

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС профессионального модуля ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; - контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- задачи, функции и особенности работы службы питания; - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - технологию организации процесса питания; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - этапы процесса обслуживания; - технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - регламенты службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания;
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 2.3. Контролировать текущую		

деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		- методы оценки качества предоставленных услуг.

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> 31. задачи, функции и особенности работы службы питания;	Демонстрирует знания работы службы питания в гостинице. Определяет задачи, функции и особенности работы службы	Деловые игры, конкурсы-смотры, участие в семинарах, анализ участия студента во вне учебных мероприятий по популяризации профессии
32. законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;	Применяет в работе нормативно – правовую документацию, законодательные акты о предоставлении услуг службы питания	
33. особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;	Знает организацию разных форм и методов обслуживания, организацию предприятий питания разных типов и классов	
34. требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;	Демонстрирует знания правил и норм охраны труда, техники безопасности в гостиничных предприятиях. Знает и соблюдает требования к внешнему виду, личной гигиене, форме одежды обслуживающего персонала	
35. требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;	Демонстрирует знания требований к торговым и производственным помещениям в соответствии со спецификой обслуживаемого контингента.	
36. профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;	Применяет профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке при обслуживании иностранного гостя	
37. технологию организации процесса питания;	Знает этапы подготовки зала к обслуживанию, различные виды сервировки столов, виды сервиса	
38. специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;	Применяет в работе знания информационных программ и технологий, используемых в службе питания	
39. этапы процесса обслуживания;	Знает этапы процесса обслуживания	
310. технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;	Демонстрирует знания организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;	
311. регламенты службы питания	Знает режим работы, регламенты службы питания гостиницы	Наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ и во время учебной практики, интерпретация результатов собеседования и наблюдения
312. критерии и показатели качества обслуживания;	Демонстрирует знания по основным показателям качества обслуживания	
313. методы оценки качества предоставленных услуг.	Знает методы оценки качества предоставленных услуг.	

<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> У1. осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;	Осуществляет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания. Взаимодействует с другими службами гостиничного комплекса	Практические занятия, Индивидуальный опрос, Практические работы
У2. оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;	Определяет потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале;	
У3. определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;	Определяет численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке	
У4. анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;	Анализирует результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале	Практические занятия, Индивидуальный опрос,
У5. использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;	Использует информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания	Практические работы
У6. организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;	Организует и контролирует процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке	
У7. контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Контролирует текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознает задачу в профессиональном контексте; определять этапы решения задачи; выявлять информацию, необходимую для решения задачи; самостоятельно оценивает результат и последствия своих действий	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр. Оформляет информацию в соответствие с поставленным условием и форматом	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством,	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	

клиентами.		Лист оценки сформированности компетенций
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Описывает значимость своей специальности	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Пользуется средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном языке	

1.4 Личностные результаты

КОД	Наименование личностных результатов обучающихся
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИН МОДУЛЯ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания					
31-313 У1-У7	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса	Задачи, функции и особенности работы службы питания гостиницы Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены на предприятиях питания гостиницы Особенности организации предприятий питания разных типов и форм обслуживания Особенности взаимодействия службы питания с поставщиками и другими службами гостиницы Профессиональные требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей Этика и этикет. Правила поведения Конфликты с клиентами, их решение	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ
	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. Особенности подготовки и технология организации обслуживания в организациях службы питания гостиничных комплексов	Требования к торговым и производственным помещениям организации службы питания Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания, нормы оснащения, правила хранения и учет Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах службы питания Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы Технология организации процесса питания Стили и методы подачи блюд и напитков Меню и карты напитков	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ

	Текущая аттестация (КР№3)	<i>Раздел 3. Специальные виды услуг и формы обслуживания в организациях службы питания гостиничных комплексов</i>	Технология подготовки обслуживания массовых мероприятий: конференций, семинаров, совещаний Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов Особенности подготовки и организации обслуживания банкета-фуршета, банкета-коктейля и банкета-чая Предоставление услуг питания в гостиничных номерах Чайная комната в гостинице. Воскресный бранч Барное обслуживание	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ
	Текущая аттестация (КР№4)	<i>Раздел 4. Контроль качества предоставления услуг питания в гостиницах</i>	Нормативы и спецификации предоставления услуг высокого качества Модели качества		
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж					
УП ПМ 02. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА					
У1-У7 ПК 2.1 – 2.3 ОК 1-10	Текущая аттестация		Подготовка к обслуживанию и приему гостей Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку Выполнение сервировки стола к обеду, к ужину Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями • Silverservice • Банкетный сервис • Шведский стол • GueridonService Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	На занятии	Оценка за выполнение практических работ,

			Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета» Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля» Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.		
ПП ПМ 02. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА					
У1-У7 ПК 2.1 – 2.3	Текущая аттестация		Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. Ознакомление с торговыми и производственными помещениями службы питания. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. Подготовка и организация работы службы рум сервис. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. Подготовка и организация обслуживания банкета «фуршета». Распределение персонала по организациям службы питания. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.	На производстве	Оценка за выполнение практических работ

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой модуля.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: - контрольные работы, тестирование, практические работы, ролевые ситуации (Приложение1).

Текущий контроль и оценка элементов освоения дисциплин модуля (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения дисциплин модуля (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1.МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Вид ПА: Дифференцированный зачет

Форма проведения: *тестирование*

Условия выполнения

Время выполнения задания: 90 минут

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер; телевизор

Задания для проверки знаний при освоении

МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Инструкция для студентов: *Из предложенных вариантов ответов выбрать правильные.*

1. Рестораны и бары класса "высший" имеют следующий уровень обслуживания и номенклатуру предоставляемых услуг

а) изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей - для баров;

б) оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров;

в) гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т. ч. заказных и фирменных - для баров.

2. Столовая

- а) предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.
- б) общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.
- в) предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

3. Меню составляет ежедневно

- а) заведующий производством (шеф-повар)
- б) администратор (метрдоатель).
- в) бухгалтер калькулятор
- г) директор

4. Оборачиваемость мест на предприятиях общественного питания это

- а) кратность использования мест за определенный промежуток времени.
- б) способность зала одновременно вмещать предусмотренное нормативами число потребителей, выраженная числом мест.

5. Свежеприготовленная пища с остатками от предыдущего дня

- а) не должна смешиваться
- б) может смешиваться, с условием реализации в течение 1 часа.

6. На временных организациях общественного питания быстрого обслуживания, к которым могут относиться палатки, автоприцепы, фургоны и другие, в ассортимент реализуемой продукции могут включаться:

- а) готовые пищевые продукты промышленного производства,
- б) изделия из полуфабрикатов высокой степени готовности.
- в) пищевые продукты или сочетание продуктов, прошедшие одну или две стадии кулинарной обработки

7. На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, допускается:

- а) проведение погрузочно-разгрузочных работ;
- б) складирование тары;
- в) размещение контейнеров с мусором;
- г) размещение наклонных пандусов у входных дверей для проезда инвалидов колясокд)
- сжигание мусора, порожней тары, отходов.

8. В каких трех предприятиях в соответствии с «требованиями к методам обслуживания потребителей, форменной одежде...» может отсутствовать женский туалет с помещением для мытья рук

- а) ресторан
- б) кафе
- в) бар
- г) столовая
- д) закусочная

9. Допускается однозальная планировка с выделением отдельных рабочих зон, оснащенных оборудованием:

- а) в столовых и барах с маленькой пропускной способностью, ограниченными площадями, имеющими одну входную группу, не позволяющую исключить встречного движения посетителей и персонала
- б) при работе организаций быстрого обслуживания на полуфабрикатах высокой степени готовности, в которых используются малогабаритное специализированное технологическое оборудование, посуда и приборы одноразового использования.

10. Безопасность услуги общественного питания:

- а) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.
- б) комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

11. Первое помещение, куда попадают посетители и где начинается их обслуживание. В зависимости от того, как оно оформлено, насколько любезен обслуживающий персонал, складывается первое мнение об уровне обслуживания в данном ресторане. В нем размещаются тамбуры, холлы, гардероб для посетителей, лестничные клетки, а также санитарные узлы. Главная функция — организация потоков движения посетителей.

- а) Сервизная
- б) Аванзал
- в) Вестибюль

12. Разделение труда внутри предприятия общественного питания может быть функциональным, технологическим и квалификационным. Функциональное разделение труда

- а) предусматривает отделение простых работ от более сложных при их профессиональной однородности. Например, при звеньевом методе обслуживания потребителей в ресторане официант 5-го разряда выполняет более сложную работу (прием заказов, подача блюд), чем официант 3-го разряда (уборка использованной посуды, досервировка стола)
- б) направлено на определение конкретных функций работников. Например, разделение труда между работниками, осуществляющими функции по управлению предприятием, приготовлению блюд или обслуживанию потребителей, а также выполняющими вспомогательные операции.
- в) основан на распределении обязанностей между работниками по стадиям производственного процесса или отдельным операциям, например, специализация работников на выполнении процессов механической или тепловой обработки продуктов, приготовлении определенных групп блюд и т. д.

13. Среди способов развития современных предприятий общепита можно выделить прежде всего такую концепцию развития, как расширение, которое может быть географическим и горизонтальным. Географическое расширение — это

- а) стратегия, при которой предприятие ресторанного бизнеса увеличивает количество управляемых им объектов в различных географических регионах.
- б) расширение путем распространения сферы своих интересов на смежные виды деятельности (транспорт, досуг и т. д.).

14. Интеграция является одним из направлений развития, которое позволяет в результате установления между предприятиями определенных взаимоотношений

снизить уровень неопределенности в сбыте и снабжении, привлечь дополнительные ресурсы, а для многих предприятий является необходимым условием выживания. Различают вертикальную и горизонтальную интеграцию. Горизонтальная интеграция предполагает

- а) объединение предприятий внутри одной отрасли
- б) межотраслевые альянсы.

15. Совмещение профессий на предприятиях общественного питания способствует:

- а) сокращению трудовых движений и приемов, выполняемых работником, и, как результат, сокращению физической нагрузки.
- б) уплотнению рабочего дня, взаимозаменяемости работников, повышению их квалификации, росту материальной заинтересованности, а также более эффективному использованию оборудования

16. Интерфейсные программы АСУ могут разрабатываться для следующих систем: бухгалтерская; диспенсерная; модули тарификации; нейджипговая и т.д.

Дисперсная система -

- а) система управления бильярдом — управление светом над столом, отсчет времени игры и т. д.;
- б) позволяет сотрудникам (кухни, бара) и гостям передавать информацию официантам
- в) система контроля разлива напитков.

17. Первым предприятием питания, единственным, и притом вполне самобытным славянским питейным заведением долгое время просуществовавшим на Руси была

- а) ресторасьон
- б) корчма
- в) каба́к

18. Чем объясняется выпуск ресторанных блюд небольшими партиями (по мере реализации)?

- а). Особыми санитарно-гигиеническими требованиями.
- б). Небольшими сроками реализации блюд.
- в). Высокой стоимостью блюд.

19. Режим работы ресторана зависит от

- а) Ассортимента блюд.
- б) Форм и методов обслуживания.
- в) Особенности обслуживаемого контингента.

20. Предприятие питания является заготовочным, если.

- а) Работает на полуфабрикатах различной степени готовности.
- б) Имеет цеховую структуру производства.
- в) Выпускает кулинарную продукцию для розничной продажи.

21. Если ресторан выпускает широкий ассортимент разнообразных блюд смешанной кухни, то его можно отнести к

- а) Специализированным предприятиям общественного питания.
- б) Концептуальным предприятиям общественного питания.
- в) Универсальным предприятиям общественного питания.

22. Как классифицирует ГОСТ Р 50762-95 рестораны по уровню и характеру услуг?

- а) На категории

в) На виды.

23. На изменении чего может сказаться смена названия ресторана?

- а) Месторасположение.
- б) Квалификация работников.
- в) Ассортимент блюд.

24. Назовите признак сетевого ресторана:

- а) Организационно-хозяйственная обособленность.
- б) Управление из единого центра.
- в) Права и обязанности юридического лица

25. Определяющим признаком ресторана, как предприятия общественного питания является:

- а) Экспресс-обслуживание клиентов.
- б) Сочетание обслуживания с организацией отдыха.
- в) Обслуживание официантами.

26. Как называется группа помещений ресторана, обеспечивающая его внутрихозяйственную деятельность?

- а) Складская.
- б) Бытовая.
- в) Производственная.

27. Как называют доставку сырья на предприятие общественного питания силами и средствами поставщиков?

- а) Прямая.
- б) Централизованная.
- в) Децентрализованная.

28. Величина товарных запасов сырья на предприятии общественного питания зависит от.....

- а) Контингента питающихся.
- б) Кулинарной специализации предприятия общественного питания.
- в) «мощности» предприятия.

29. Где в составе предприятия общественного питания лучше располагать камеру пищевых отходов?

- а) На 1 этаже с выходом наружу.
- б) Рядом с моечной столовой посуды с выходом на раздаточную.
- в) Рядом с туалетными комнатами персонала.

30. Какую информацию о предприятии общественного питания можно извлечь, используя СНиП?

- а) Уровень оснащения оборудованием и инвентарем.
- б) Санитарные требования к организации работы.
- в) Состав и площади помещений.

31. Что вкладывают в понятие «мощность» предприятия общественного питания?

- а) Габаритные размеры здания.
- б) Объем и характер услуг.
- в) Количество посадочных мест и выпускаемых блюд.

32. Как называют производственный участок, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса?

- а) Рабочее место.
- б) Технологическая линия.
- в) Специализированная зона.

33. Что отличает цеховую структуру производства от бесцеховой?

- а) Административная самостоятельность.
- б) Наличие специализированных рабочих мест.
- в) Объем производства.

34. Основное требование к размещению технического оборудования в производственных помещениях – это

- а) Соблюдение гигиенических норм.
- б) Соблюдение хода технологического процесса.
- в) Соблюдение техники безопасности.

35. Где в составе ресторана находится цех доработки полуфабрикатов?

- а) В группе заготовочных цехов.
- б) В технической группе помещений.
- в) В группе доготовочных цехов.

36. Основной производственный цех ресторана называется «горячим» т.к. в нем

- а) Осуществляют тепловую обработку продуктов.
- б) Высокая температура производственного помещения.
- в) Большая трудоемкость процесса.

37. «Раздаточная» в ресторане представляет собой

- а) Производственную зону с выходом на нее основных производственных цехов.
- б) Отдельное изолированное помещение, где осуществляется отпуск продуктов.
- в) Прилавок для самообслуживания гостей.

38. Сущность меню table d'hôte:

- а) порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
- б) выбор одного или нескольких вариантов блюд по фиксированным ценам;
- в) блюда, которые можно заказать в любое время суток;

39. Банкеты квалифицируются по:

- а) способу организации приема пищи за столом; б) способу организации подачи пищи;
- в) по ассортименту блюд и напитков;

40. Промежуток времени проведения банкета-чая:

- а) 12-14 часов;
- б) 14-16 часов;
- в) 16-18 часов;

41. Аперитив — это:

- а) алкогольный напиток, который подают до еды;
- б) алкогольный напиток, который подают во время еды; в) алкогольный напиток, который подают после еды;

42. Как называется алкогольный напиток, который подают после еды для улучшения и стимуляции пищеварения?

- а) аперитив;
- б) директив;
- в) диджестив;

43. Какой метод обслуживания применяется для свадеб, юбилеев, домашних торжеств и праздничных вечеров?

- а) с полным обслуживанием официантами;
- б) по типу «шведский стол»;
- в) с частичным обслуживанием официантами;

44. Организации службы Рум-сервис – это:

- а) доставка еды и напитков в номера проживающих в гостиницах, отелях;
- б) организация питания на борту самолёта;
- в) организация питания в железнодорожном транспорте;

45. Воскресный ланч – это:

- а) семейный поздний завтрак, плавно переходящий в обед;
- б) званый ужин;
- в) ранний завтрак;

46. Кофе-брейк – это:

- а) короткий перерыв во время научной конференции, семинаров и т.п.;
- б) завтрак;
- в) полдник;

47. Социально-ориентированные предприятия питания:

- а) кафе, бары, кофейни, бистро;
- б) столовые на предприятиях, в учебных заведениях, в учреждениях; в) магазины кулинарии

Оценка результатов контроля:

За каждый правильный ответ – 1 балл

47-42 баллов – «отлично»;

41-33 балла – «хорошо»;

32- 24 балла – «удовлетворительной»

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- иметь контрольные точки по разделам дисциплины
- журнал учебной группы
- протокол экзамена

4.2.МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Вид ПА: Дифференцированный зачет

Форма проведения: письменная практическая работа

Условия выполнения

Время выполнения задания: 90 минут

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер; телевизор

Задания для проверки знаний при освоении

МДК 02.02 иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Инструкция для студентов: Сделать перевод диалога с русского на английский язык.

Вариант 1

10. Translate the dialogue.

- С чего бы вы хотели начать?
- Я бы хотел овощной салат, но заправленный оливковым маслом, если можно.
- Хорошо, как насчет супа?
- Куриный бульон с яйцом.
- И что потом?
- Я бы хотел свиную отбивную с жареными баклажанами.
- Как вам приготовить?
- Хорошо прожарьте, пожалуйста.
- Что вы будете пить?
- Что вы порекомендуете?
- Со свининой хорошо красное или розовое сухое вино.
- И принесите мне хлеба, пожалуйста.
- Да, конечно. Итак, овощной салат, заправленный оливковым маслом, куриный бульон с яйцом, свинная отбивная с жареными баклажанами, хлеб и бутылка красного сухого вина. Что-нибудь еще?
- Нет, спасибо.

Вариант 2

5. Translate the dialogue.

- С чего бы вы хотели начать?
- Какую рыбу вы могли бы порекомендовать?
- Возьмите палтус или копченого угря.
- Хорошо, пусть будет палтус, и принесите, пожалуйста, ассорти из свежих овощей и не забудьте оливки.
- Как насчет супа?
- Я не хочу суп. Я буду свинину, тушенную в пиве, или лучше отбивную из баранины.
- Я бы посоветовал свинину. Это действительно очень вкусно.
- Замечательно. А что такое картофель «Сюрприз»?
- Это картофель, начиненный мясным фаршем, запеченный под грибным соусом. Вы будете десерт?
- Нет, только крепкий кофе и вишневый ликер, а сейчас принесите мне стакан апельсинового сока.

При оценке письменного перевода каждая фактическая ошибка снижает оценку на 1 балл, потеря информации на 0,5 балла. При большом количестве стилистических погрешностей, которые приводят к затруднению восприятия перевода, общая оценка снижается на 1 балл. За нарушения в оформлении текста общая оценка снижается на 0,5 балла.

Оценка «отлично»

Перевод полный, без пропусков и произвольных сокращений текста оригинала, не содержит фактических ошибок. Терминология использована правильно и единообразно.

Перевод отвечает системно-языковым нормам и стилю языка перевода.

Адекватно переданы культурные и функциональные параметры исходного текста.

Допускаются некоторые погрешности в форме предъявления перевода.

Оценка «хорошо»

Перевод полный, без пропусков и произвольных сокращений текста оригинала, допускается одна фактическая ошибка, при условии отсутствия потерь информации и стилистических погрешностей на других фрагментах текста.

Имеются несущественные погрешности в использовании терминологии.

Перевод в достаточной степени отвечает системно-языковым нормам и стилю языка перевода.

Культурные и функциональные параметры исходного текста в основном адекватно переданы.

Коммуникативное задание реализовано, но недостаточно оптимально.

Допускаются некоторые нарушения в форме предъявления перевода.

Оценка «удовлетворительно»

Перевод содержит фактические ошибки.

Низкая коммуникативность и плохая «читабельность» текста затрудняют его понимание рецептором.

При переводе терминологического аппарата не соблюден принцип единообразия.

В переводе нарушены системно-языковые нормы и стиль языка перевода.

Неадекватно решены проблемы реализации коммуникативного задания.

Имеются нарушения в форме предъявления перевода.

Оценка «неудовлетворительно»

Перевод содержит много фактических ошибок.

Нарушена полнота перевода, его эквивалентность и адекватность.

В переводе грубо нарушены системно-языковые нормы и стиль языка перевода.

Коммуникативное задание не выполнено.

Грубые нарушения в форме предъявления перевода.

4.3. УП ПМ 04. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Вид ПА: дифференцированный зачет

Форма проведения: выполнение практического задания

Условия выполнения

Время выполнения задания: 20 минут на каждого студента.

- Оборудование мастерской: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя, барная стойка, столы, стулья, бытовая техника, посуда, столовые приборы

Задание:

1. Подготовить рабочее место.
2. Ответить на вопросы:

- ✓ Соблюдение техники безопасности при работе;
 - ✓ Соблюдение санитарных правил
 - ✓ Требования к внешнему виду сотрудников ресторанной службы
3. Осуществить комплексную сервировку обеденного стола на 2 персоны
 4. Разработать меню банкета-фуршета, предлагаемого в ресторане отеля 4 звезды

**ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.
УП ПМ 02. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**

Освоенные профессиональные компетенции	Аспект	Критерии оценивания (описание субкритерия)	0-1							
ПК 2.1 – 2.3	О1	Подготовил рабочее место	0-1							
	О2	Обозначил технику безопасности при работе	0-1							
	О3	Соблюдены требования к внешнему виду (форма одежды, обувь)	0-1							
	О4	Соблюдены санитарные правила при работе	0-1							
	О5	Накрыл стол скатертью	0-1							
	О6	Использовал нужное количество посуды и приборов	0-1							
	О7	Соблюдены последовательность расстановки посуды и приборов	0-1							
	О8	Использованы дополнительные предметы сервировки	0-1							
	О9	Сервировка выполнена правильно	0-1							
		Итого баллов:	0-9							

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- Тестирование по темам учебной практики
- Оценки по всем практическим работам
- Журнал учебной группы

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности**

работников службы питания основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**.

Экзамен проводится в учебном кабинете по специальности «Гостиничное дело» в модельных условиях профессиональной деятельности.

Организация контроля и оценки освоения программы профессионального модуля с использованием традиционной формы проведения экзамена.

Условием допуска к экзамену квалификационному является положительная аттестация по МДК, учебной и производственной практике.

Экзамен (квалификационный) проводится в виде выполнения теоретических и практических заданий. Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям.

При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента.

Задание 1

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях общественного питания различных типов и классов.**

Задание 2

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Формы обслуживания. Особенности накрытия столов. Обслуживание индивидуальных туристов в ресторанах и кафе. Виды расчетов. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.**

Задание 3

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Стили, используемые при оформлении интерьеров залов: Исторические стили: Египетский стиль, Античный стиль, Ампи́р, Арт-нуво, Арт-деко, Готика, Барокко, Классицизм, Неоклассицизм, Конструктивизм, Колониальный стиль, Модерн авангард, Романский стиль, Ренессанс, Рококо, Эклектика**

Задание 4

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Стили, используемые при оформлении интерьеров залов: Этнические стили: Английский, Арабский, Африканский, Восточный, Индийский, Китайский, Марокканский, Мексиканский, Русский, Скандинавский, Средиземноморский, Японский минимализм.**

Задание 5

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**

- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.
- 3.Соблюдение санитарных правил.
4. Стили, используемые при оформлении интерьеров залов: Современные стили: Европейский, Кантри, Прован, Китч, Лофт, Минимализм, Техно, Фэн-шуй, Хай-тек, Гламур, Шебби Шик, Экостиль, Фьюжен.

Задание 6

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.
- 3.Соблюдение санитарных правил.
4. Организация и использование основных методов подачи блюд в зависимости от стиля работы в ресторане и запросов потребителей. Особенности подачи блюд французским, английским, русским и европейским методами. Комбинирование методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.

Задание 7

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.
- 3.Соблюдение санитарных правил.
4. Подбор и приобретение столовой посуды, приборов и белья. Учет столовой посуды, приборов и белья. Правила отпуска, хранения и учета. Порядок составления акта на бой, лом, утрату посуды и приборов.

Задание 8

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.

2.Соблюдение техники безопасности при работе.

3.Соблюдение санитарных правил.

4. Управление процессом обслуживания: встреча гостей, размещения их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, оформление заявок на продукцию с помощью компьютерной системы, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд, расчет с гостями.

Задание 9

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

1.Организация рабочего места.

2.Соблюдение техники безопасности при работе.

3.Соблюдение санитарных правил.

4. Меню. Правила составления и оформления различных видов меню. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Обновление меню, информация потребителей об изменениях в меню. Рекламное меню.

Задание 10

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

1.Организация рабочего места.

2.Соблюдение техники безопасности при работе.

3.Соблюдение санитарных правил.

4. Последовательности и правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, горячих блюд, горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.

Задание 11

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.**
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3.Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Рассчитайте количество обслуживающего персонала.**

Задание 12

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.**
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3.Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Рассчитайте количество столов для обслуживания банкетов. Составьте схемы их расстановки.**

Задание 13

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.**
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3.Соблюдение санитарных правил.**
- 4 Рассчитайте количество столовой посуды, приборов, столового белья, необходимого для обслуживания банкета.**

Задание 14

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.**
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3.Соблюдение санитарных правил.**
- 4 Составьте алгоритм тренинга по подготовке барной стойки к подаче аперитива на банкете - фуршет.**

Задание 15

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.**
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3.Соблюдение санитарных правил.**
- 4 Обслуживание групп туристов в ресторанах и кафе. Режим питания.**

Задание 16

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.**
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3.Соблюдение санитарных правил.**
- 4 Продемонстрируйте технику одновременной подачи напитков, холодных горячих закусок, десерта, горячих напитков парами официантов.**

Задание 17

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.**
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3.Соблюдение санитарных правил.**
- 4 Охарактеризуйте предприятия питания для обслуживания туристов. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов.**

Задание 18

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

1.Организация рабочего места.

2.Соблюдение техники безопасности при работе.

3.Соблюдение санитарных правил.

4 Проясните порядок обслуживания в номере гостиницы: расстановки блюд и напитков на сервировочной тележке; подготовка и сервировка стола в номере.

Задание 19

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

1.Организация рабочего места.

2.Соблюдение техники безопасности при работе.

3.Соблюдение санитарных правил.

4.Проясните технику сервировки стола для проведения кофе – брейка.

Задание 20

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

1.Организация рабочего места.

2.Соблюдение техники безопасности при работе.

3.Соблюдение санитарных правил.

4.Проясните обслуживание гостей за барной стойкой, подготовка аперитива, способы расстановки на подносе напитков и вино – водочных изделий.

Задание 21

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Продемонстрируйте перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам). Нормативная база оказания услуг туристам.**

Задание 22

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Виды смешанных приемов: коктейль- фуршет, фуршет – кофе, коктейль – фуршет – кофе, банкет за столом с полным обслуживанием официантами кофе в гостиной, назначение, характеристика.**

Задание 23

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Прием заказов на обслуживание в номерах гостиниц. Роль менеджера в организации работы Room – serves.**

Задание 24

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Прием заказов на обслуживание кейтеринга: понятие, виды, характеристика.**

Задание 25

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -2.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

3.1., 3.2., 3.3,3.4, 3.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

1.Организация рабочего места.

2.Соблюдение техники безопасности при работе.

3.Соблюдение санитарных правил.

4. Предоставление услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно – массовых мероприятий.

Критерии оценки на экзамене

1. На экзамене оценка **«отлично»** выставляется студенту, который: глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; умеет творчески иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применяет теоретические знания к решению практических задач;

2. Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который: твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой; по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа.

3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.

4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.

Критерии оценки практического этапа экзамена квалификационного:

Результаты выполнения заданий практического этапа оцениваются по двухбалльной шкале («да/нет») и регистрируется в экзаменационной ведомости.

В результате выполнения заданий практического этапа оценивается сформированность профессиональных компетенций на основе критериев оценки заданий, включающих основные виды действий. Профессиональная компетенция считается сформированной при условии получения оценки «да» за 80% выполненных действий, в противном случае профессиональная компетентность считается несформированной.

Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.

Печатные издания

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
3. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31 (ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил"
4. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации
5. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;
6. ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;
7. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
8. С.А. Быстров Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник ВУЗ / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2017 год
9. Н.Л. Безрукова Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва: МПГУ, 2018 год
10. Б. Мрыхина Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник СПО / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018 год
11. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., — М.: ИНФРА-М, 2018 год
12. З.В. Маньковская Английский язык в ситуации повседневного делового общения: учеб. пособие / М.: ИНФРА-М, 2018 год

Дополнительные источники

1. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012 год
2. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
3. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

Интернет-ресурсы:

- http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
- <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
- <http://prohotel.ru/>

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

ТЕСТ (контрольная точка №1)

**Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и
потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.**

Выберите из предложенных вариантов правильные ответы

- 1. Мясо, рыба, молоко, яйца входят в группу:**
 - А. Энергетического значения
 - В. Пластического значения
 - С. Биорегуляторного и защитно-реабилитационного значения
- 2. Питание в туризме рассматривается как:**
 - А. Элемент развлечения
 - В. Элемент познания местной культуры
 - С. естественная потребность человека
- 3. Сосисочная, пельменная, блинная, пирожковая - это:**
 - А. Специализированные закусочные
 - В. Закусочные общего типа
 - С. Кафе
- 4. Предприятием общественного питания с барной стойкой, реализующим смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары, называется:**
 - А. столовая
 - В. бар
 - С. ресторан
- 5. В индустрию гостеприимства входят:**
 - А. общественное питание
 - В. перевозка, размещение и отдых
 - С. развлечения
- 6. Предприятием общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенным для быстрого обслуживания потребителей называется:**
 - А. кафе
 - В. столовая
 - С. закусочная
- 7. Кафе различают:**
 - А. По ассортименту реализуемой продукции
 - В. По контингенту потребителей
 - С. По месту расположения
- 8. Столовые различают:**
 - А. По обслуживаемому контингенту
 - В. По специфике обслуживания
 - С. По ассортименту реализуемой продукции
- 9. Предприятием общественного питания с барной стойкой, реализующим смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары, называется:**

- А. столовая
 - В. бар
- 10. Крупы, картофель, сахар входят в группу:**
- А. Пластического значения
 - В. Энергетического значения
 - С. Биорегуляторного и защитно-реабилитационного значения
- 11. Основным обменом называется уровень энергетических затрат организма:**
- А. при $t=20^{\circ}\text{C}$
 - В. при $t=10^{\circ}\text{C}$
 - С. при $t=25^{\circ}\text{C}$
- 12. Предприятием по организации питания, реализации фирменных, заказных блюд, изделий и напитков, и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции, называется:**
- А. Бар
 - В. Кафе
 - С. Закусочная
- 13. Предприятие питания, реализующее привозимую готовую кулинарную продукцию:**
- А. кафе
 - В. раздаточная столовая
 - С. закусочная
- 14. Набор услуг, предлагаемых потребителям:**
- А. ассортимент промышленной продукции
 - В. торговый ассортимент
 - С. ассортимент услуг
- 15. Совокупность предприятий питания, предназначенных для обслуживания работников определенных учреждений и предприятий:**
- А. диетическая столовая
 - В. закрытая сеть предприятий питания
 - С. кафе
- 16. Какие продукты входят в группу биорегуляторного значения:**
- А. петрушка
 - В. печень животных и рыбы
 - С. пряности
- 17. По уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг рестораны и бары подразделяются на классы:**
- А. люкс, высший, первый
 - В. высший, первый, второй
 - С. на классы не подразделяют
- 18. Правильное соотношение основных компонентов питания (белков, жиров, углеводов):**
- А. 1:1:4
 - В. 1:4:1
 - С. 4:1:1
- 19. Оптимальная температура горячих блюд должна быть:**
- А. $25-30^{\circ}\text{C}$
 - В. $35-40^{\circ}\text{C}$
 - С. $55-62^{\circ}\text{C}$
- 20. По ассортименту реализуемой продукции столовые разделяют на:**
- 1. общего типа
 - 2. диетические
 - 3. специализированные

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №1)

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Тестирование (контрольная точка №2)

Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.

1. Услуги по организации досуга включают:

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов
5. Предоставление газет, журналов
6. Организацию танцевальной программы

2. Методы обслуживания:

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы
5. Кассиром
6. Столы саморасчета

3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания:

1. Саморасчет
2. Предварительный расчет
3. Непосредственный расчет
4. Последующий расчет
5. Оплата после приема пищи
6. Через официанта

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню дежурных блюд
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6. Меню дневного рациона питания

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский
6. Все вышеперечисленные

6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

7. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек

3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

8. Банкеты, для которых не накрывают столы:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

9. Банкеты, которые проводят «стоя»:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

10. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
6. Особый режим работы

11. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

12. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба
5. Бизнес-центр
6. Служба вспомогательных услуг

13. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

14. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

1. Банкетная служба
2. Кейтеринговая служба
3. Служба посыльных
4. Обслуживанием питанием в номерах
5. Служба горничных
6. Административно-хозяйственная служба

15. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

16. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный

3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

17. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

18. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FВ – полный пансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

19. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы
6. Воскресные бранчи

20. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Циклическое меню

21. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Циклическое меню

22. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Циклическое меню
6. Carte du jour

23. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:

1. Закрытого типа
2. Полузакрытого типа
3. Коммерческие
4. Социально-ориентированные
5. Открытого типа
6. Все вышеперечисленное

24. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:

1. ВВ
2. НВ
3. НВ+
4. FВ
5. FВ+
6. ALL

25. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:

1. ВВ

2. HB
3. HB+
4. FB
5. FB+
6. ALL+

Ключ к правильным ответам:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3,4,6	1,2,4	1,2,3,4,5,6	1	3	5	5	3,4,5	1,2,5	
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1,3	1,3,4,5	1,3,4,5	3,5,6	1,2	2	1	5	4,6	1
21	22	23	24	25					
6	1	1	1	4					

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №2)

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Инструментарий для проведения текущего контроля по МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. В ресторане заказ напитков	Чтение и импровизация диалога
Контрольная точка №2. Объяснение блюд	Ответы на вопросы и составление предложений
Контрольная точка №3. Принятие заказов	Перевод текста

Перечень заданий для (контрольная точка №1)

6. Read and practise saying the dialogue "Ordering drinks".

- 1) **Head Waiter:** Good evening, madam. Do you have a reservation?
Guest: No, I don't but I'd like a table for one, please.
HW: Smoking or non-smoking?
G: Non-smoking, please, and not too close to the band if possible.
 I don't like loud music.
HW: This way, please, madam. I'll show you to your table. Your waiter will be with you in just one moment.
G: Thank you.
- 2) **Wine Waiter:** Good evening, madam, my name is Bob. I'm your waiter for today. Would you like a drink while you are looking at the menu?
G: Yes, please. Could I see the wine list?
WW: Certainly, madam, here you are.
G: Could I have the California Blush?
WW: Yes, madam. A glass or half a carafe?
G: Just a glass, please.
WW: Right away, madam.
G: Oh, and could I also have a glass of mineral water?
WW: Sure. Still or fizzy?
G: I'd like still, please.
WW: Shall I put lemon in it?
G: It would be fine! Thank you.

Оценка результатов контрольная точка №1

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	90	Отлично
4	80	Хорошо
3	70	Удовлетворительно
2	менее 70	Неудовлетворительно

13-12 баллов – оценка «5»

11-10 баллов – оценка «4»

9- 8 баллов – оценка «3»

7 и менее – оценка «2»

Перечень заданий для (контрольная точка №2)

7. Read the sentences, choose the correct preposition and translate.

Example: *The pie is filled **with/at** mushrooms.*
Этот пирог фарширован грибами.

1. Lasagna looks *as/like* a pie.
2. Mixed green salad is made *from/of* tomatoes, cucumbers, onion and herbs, dressed *in/with* olive oil.

45

3. Soup Solianka consists *off/from* many different ingredients: smoked meat, olives, pickled cucumber, cabbage.
4. The duck is stuffed *on/with* apples or cabbage.
5. Pheasant is served *from/with* wild berries.

Activity: Work in pairs. Your partner wants you to explain to him the dishes he doesn't know (Chicken Kiev, Beef Stroganov, omelette, Borsh, white coffee).

- Example:
- *What is Moussaka?*
 - *It's a kind of pie.*
 - *What does it consist of?*
 - *It consists of lamb and aubergine.*

Оценка результатов контрольная точка №2

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	90	Отлично
4	80	Хорошо
3	70	Удовлетворительно
2	менее 70	Неудовлетворительно

13-12 баллов – оценка «5»

11-10 баллов – оценка «4»

9- 8 баллов – оценка «3»

7 и менее – оценка «2»

Перечень заданий для (контрольная точка №3)

2. Read the text and choose the proper word.

A lot of people work in a hotel. The main task of all personnel is to look *at/after* guests, and each member of the staff has its own *duty* and responsibility.

In/at the head of the hotel there is General Manager. He *runs/goes* the hotel and controls the whole work of it. He must see to it that the hotel is *profitable/permanent*. Then comes Assistant Manager, he is answerable *to/for* General Manager and responsible *for/in* all the departments. The departments are: Front Desk or Reception, Food and Beverages Department, Housekeeping, Purchasing Department and so on. The number of departments and staff depends *on/of* the hotel. All departments are closely connected. Head Receptionist controls the work of the Front Desk. He has some assistants whose duty is to book rooms, to check *in/on* and check *out/off* the guests, as well as to deal *at/with* their complaints. They work with computers and hotel documents. The Head Housekeeper gives orders to the chambermaids whose job is to see to it that all rooms are clean and everything is *in/out of* order. There are also bellboys, porters, concierges. They first meet people, help them *for/with* their luggage and show *in/to* their rooms.

Оценка результатов контрольная точка №3

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	90	Отлично
4	80	Хорошо
3	70	Удовлетворительно
2	менее 70	Неудовлетворительно

13-12 баллов – оценка «5»

11-10 баллов – оценка «4»

9- 8 баллов – оценка «3»

7 и менее – оценка «2»



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО
ФОНДА**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов,
2020 год

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

/Нужина О.Д./

Протокол № 4

от «14» февраля 2022г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей программы,
и в соответствии с требованиями ФГОС
СПО по специальности 43.02.14
Гостиничное дело

Разработчик: *Ширыкалова Наталья Михайловна, преподаватель, ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности и транспорта»*

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины
ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда» *пройдена.*

Эксперт:

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

/Нужина О.Д.

«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УМР ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

Потапова О.А.

«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	9
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	15
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	15

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. ПК 3.2 Организовывать деятельность	- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.	- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её цели. Задачи и значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда и техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели. Задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроль за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	1. Организация рабочего места службы обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; 2. Скорость приема заказа от потребителей; 3. Точность принимаемой информации от потребителя; 4. Определение способа и вида проживания гостей согласно положению о службе приема и размещения отеля; 5. Полнота выполнения технологии резервирования номеров-мест с установленной технологией; 6. Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа, и обеспечения проживания гостей бронирования номеров-мест; 7. Уверенное владение иностранными языками.	Деловые игры, конкурсы-смотры, участие в семинарах, анализ участия студента во вне учебных мероприятий по популяризации профессии Собеседование, наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ и во время учебной практики, интерпретация результатов собеседования и наблюдения, решение профессиональных задач
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - рассчитывать нормативы работ горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работ обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой	1.Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о проживании; 2.Консультирование потребителей о применяемых правилах проживания; 3. Выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; 4. Уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; 5. Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при проживании; 6. Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента; 7. Уверенное владение иностранными языками.	Практические занятия, Индивидуальный опрос, Практические работы

помощи и действий в экстремально ситуации.		
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознает задачу в профессиональном контексте; определять этапы решения задачи; выявлять информацию, необходимую для решения задачи; самостоятельно оценивает результат и последствия своих действий	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр. Оформляет информацию в соответствии с поставленным условием и форматом	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Описывает значимость своей специальности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Пользуется средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном языке	Лист оценки сформированности компетенций

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИН МОДУЛЯ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда					
- структура службы обслуживания номерного фонда её цели. Задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы контролем за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственным и запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда техники безопасности правил противопожарной безопасности; - систему отчётности в	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	Структура службы эксплуатации номерного фонда Основные технологические документы службы номерного фонда Персонал номерного фонда. Правила поведения персонала Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников Организация работы консьержей и посыльных Ответственность персонала за качество выполняемых работ Правила поведения в нестандартных ситуациях Оказание первой помощи гостю, проживающему в отеле Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации гостей Правила делового общения. Этика и этикет	На занятии, самостоятельно и изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ
- принципы управления материально-производственным и запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда техники безопасности правил противопожарной безопасности; - систему отчётности в	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. Технология и организация уборки номеров	Последовательность, виды и этапы уборки номеров Контроль качества уборки номеров Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений Учет и возврат забытых вещей Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в гостиницах делового назначения, апарта-отелях, в хостелах, бутик-отелях, в отелях-	На занятии, самостоятельно и изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ

службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			люкс VIP-статус гостя. Виды «комплиментов» Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей Программы лояльности		
- структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда её цели. Задачи и значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка и комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственным и запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда техники безопасности правил противопожарной	Текущая аттестация (КР№3)	Раздел 3. Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним	Уборочная техника, инвентарь, материалы Чистящие и моющие средства Продукция индивидуального пользования Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Требования безопасности труда горничной Охрана труда в гостиничных предприятиях	На занятии, самостоятельно и изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ
	Текущая аттестация (КР№4)	Раздел 4. Организация работы прачечной-химчистки гостиницы	Бельевое хозяйство Работа прачечной-химчистки Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	На занятии, самостоятельно и изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ
	Текущая аттестация (КР№5)	Раздел 5. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	Дополнительные услуги. Назначение, оборудование и услуги бизнес –центра Предоставление услуг сервис-бюро. Организация экскурсионного обслуживания Технология оказания телекоммуникационных услуг Оказание персональных, торговых и банковских	На занятии, самостоятельно и изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ

безопасности; - систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			услуг Оказание персональных, торговых и банковских услуг Оказание транспортных услуг проживающим Организация отдыха и развлечений Организация работы спортивно- оздоровительного комплекса Организация предоставления СПА- услуг		
	Текущая аттестация (КР№6)	Раздел 6. Учет материальных ценностей гостиницы	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей Документальное оформление движения материальных ценностей Инвентаризация	На занятии, самостоятельно изучение	Тестирование Оценка за выполнение практически х работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ
	Текущая аттестация (КР№7)	Раздел 7. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей	Безопасность в средствах размещения Организация работы службы безопасности Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей проживающих Хищения в гостиницах Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих	На занятии, самостоятельно изучение	Тестирование Оценка за выполнение практически х работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания					

	Текущая аттестация (КР№1)	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей Деловое общение Этика и этикет Категория VIP -гостей		
	Текущая аттестация (КР№2)	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Виды угроз в гостинице. Современные технологии, применение технологий «умный дом». Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице		
УП ПМ 04. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА					
Умения: планировать работу службы обслуживания эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на	Текущая аттестация		Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приёма гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приёма и инвентаризации гостиничного белья	На занятии	Оценка за выполнение практических работ

рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации ПК 3.1 – 3.3 ОК 1-10			Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования		
ПП ПМ 04. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА					
Умения: планировать работу служб	Текущая аттестация		Ознакомление с организацией хранения ценностей	На производстве	Оценка за выполнение практически

обслуживания эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - рассчитывать нормативы работ горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации ПК 3.1 – 3.3 ОК 1-10			проживающих Проведение приёмки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования Введение учёта забытых вещей Работа с просьбами и жалобами гостей Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающихся занятий Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря Подготовка отчёта по практике		х работ

1. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой модуля.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: - контрольные работы, тестирование, практические работы, ролевые ситуации (Приложение1).

Текущий контроль и оценка элементов освоения дисциплин модуля (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения дисциплин модуля (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

2. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Вид ПА: Дифференцированный зачет

Форма проведения: *тестирование*

Условия выполнения

Время выполнения задания: 45 минут

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер; телевизор.

Информационные источники

1. Н.А. Зайцева Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: АльфаМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

2. С.А. Быстров Организация гостиничного дела: Учебное пособие /С.А. Быстров. – 3.М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

3.Н.Г. Можаяева Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018 год.

4.С.С. Скобкин Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016 год.

5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018 год.

6. Маньковская З.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения: учеб. пособие /М.: ИНФРА-М, 2018 год.

7. В.Э. Матвеев, М.А. Васильева Немецкий язык: Туризм и гостиничное дело, учебник

М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- подготовка по темам дисциплины, выносимым на тестирование
- положительные контрольные точки по разделам дисциплины
- журнал учебной группы
- протокол экзамена

**Задания для проверки знаний при освоении
МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Инструкция: ответить на вопросы теста, выбрать ОДИН правильный ответ

Время выполнения: 45 мин

Текст задания:

1. В первую очередь горничные убирают номера:

1. номера с табличкой «Просьба убрать мою комнату»;
2. занятые жилые номера в то время, когда гости покинули их;
3. свободные забронированные номера;
4. только что освободившиеся номера.

2. Что является самым первым этапом текущей уборки номера?

1. уборка кроватей;
2. уборка и мытье посуды;
3. удаление пыли и загрязнений с мебели;
4. проветривание комнаты;
5. уборка санитарного узла.

3. В течение какого времени исполняется срочный заказ гостя на услуги прачечной-химчистки в гостинице?

1. в течение одного часа;
2. в течение суток;
3. в течение трех часов;
4. в течение четырех часов.

4. Выберите правильный ответ. Какая позиция работника сферы сервиса в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

1. замечания, оценки личности, перебивание собеседника
2. упорное отстаивание своей позиции
3. внимательное слушание, проявление искренней заинтересованности в словах клиента и его критических замечаниях
4. сосредоточение на своих личных проблемах

5. Выберите правильный ответ. Какие словосочетания относятся к позитивной формулировке в общении с клиентом?

1. Не беспокойтесь
2. Будьте уверены
3. Не знаю
4. Недорого

6. Какие мероприятия проводятся в конференц – зале гостиницы?

1. банкеты, праздничные мероприятия;
2. концерты;
3. конференции, совещания, деловые переговоры.

7. Какая гостиничная служба обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях?

1. служба эксплуатации номерного фонда
2. дополнительная служба
3. коммерческая служба
4. инженерно-техническая служба

8. Трансфер – это:

1. перемещение пассажира, багажа, груза различными видами транспорта на основании договора;
 2. бронирование билетов на различные виды транспорта для гостя;
 3. вызов такси по просьбе гостя в любое направление;
 4. услуга по доставке гостей отеля из аэропорта (железнодорожного вокзала, морского порта) в отель и обратно.
- 9. К моменту заключения договора аренды автомобиля, водительское удостоверение должно быть действительным:**
1. не менее одного года;
 2. не менее двух месяцев;
 3. не менее двух лет;
 4. не менее одного месяца.
- 10. Выберите правильный ответ. Какой тип питания следует предложить туристам, путешествующим с экскурсионными целями при размещении в гостинице?**
1. «трехразовое питание»
 2. «только завтраки»
 3. «все включено»
 4. «ультра все включено»
- 11. Выберите правильный ответ. Как называется предприятие общественного питания, предлагающее гостям широкий ассортимент блюд сложного и фирменного приготовления, высокий уровень сервиса, услуги официантов, метрдотелей; организацию культурного и развлекательного досуга клиентов, корпоративного и банкетного обслуживания?**
1. ресторан
 2. кафе
 3. бар
 4. столовая
- 12. Выберите правильный ответ. Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора?**
1. а ля карт
 2. а парт
 3. табльдот
 4. шведский стол
- 13. Выберите правильный ответ. Что является финансовым документом для расчета за обслуживание туриста между отелем и /или другими организациями и туроператором?**
1. отчет сопровождающего
 2. ваучер
 3. заявка на бронирование
 4. накладная
- 14. Выберите правильный ответ. Какая из представленных ниже гостиничных услуг является дополнительной?**
1. побудка гостя
 2. вызов такси
 3. доставка в номер корреспонденции
 4. предоставление иголок и ниток
- 15. Выберите правильный ответ. Как называется бар, находящийся в холле гостиницы?**
1. лобби бар
 2. лаундж бар
 3. пул бар

4. гранд-бар
- 16. Выберите правильный ответ. Чья позиция соответствует эффективному деловому общению?**
- Клиентка возмущенно: «Я здесь ни дня не останусь! Отдайте мне деньги, я сейчас же уезжаю!»**
1. 1 сотрудник отеля: «Мы не можем Вам так сразу вернуть деньги! У нас же не банк!»
 2. 2 сотрудник отеля: «Я вижу, Вы очень взволнованы. Я постараюсь Вам помочь. Что случилось?»
 3. 3 сотрудник отеля: «Ну, и что у нас тут происходит? Расскажите, в чем дело?»
- 17. Выберите правильный ответ. В каком случае наиболее эффективной стратегией поведения в конфликтной ситуации будет компромисс?**
1. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов
 2. Обе стороны обладают властью и авторитетом
 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
 4. Одна из сторон понимает, что необходимо выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени
- 18. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:**
1. Не позволяйте оппоненту отвечать агрессией на агрессию
 2. Демонстрируйте свое превосходство
 3. Настаивая на своем предложении, не отвергайте слова оппонента, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
 4. Как можно чаще обращайтесь внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
- 19. Бариста – это:**
1. специалист, который отвечает за оборот алкогольной продукции в ресторане;
 2. специалист, который отвечает за приготовление блюд;
 3. специалист по приготовлению и подаче кофе;
 4. специалист, отвечающий за хранение продуктов.
- 20. Из предложенных характеристик поведения в конфликтной ситуации выберите ту, которая по смыслу соответствует стратегии приспособления**
1. Открытая борьба за свои интересы
 2. Стремление уйти от конфликта, не решая его
 3. Урегулирование разногласий через взаимные уступки
 4. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами
- 21. Какой бар в гостинице является местом встреч и ожиданий гостей и расположен в вестибюле?**
1. коктейль – бар;
 2. экспресс – бар;
 3. лобби – бар;
 4. снэк – бар.
- 22. Как по-другому называется самый легкий вид завтрака, предлагаемый в отеле?**
1. английский завтрак;
 2. американский завтрак;
 3. континентальный завтрак;
 4. расширенный завтрак.
- 23. Какие номера убираются в последнюю очередь?**
1. жилые номера, во время отсутствия гостей в них;
 2. номера, на двери которых висит табличка «Просьба убрать мой номер»;
 3. номера под заезд;
 4. номера после выезда и номера, заезд которых назначен не в текущий день.

- 24. Когда производится расчет с гостем за пользование им продукцией мини – бара?**
1. в конце каждого дня, когда он потреблял продукты и напитки из мини - бара;
 2. сразу же после того, как он употребил продукты и напитки из мини – бара;
 3. во время выселения гостя из номера;
 4. гостем вносится предоплата за возможное пользование мини – баром при заезде.
- 25. В чем заключается главное предназначение ручника официанта?**
1. для протирания и полировки посуды и приборов;
 2. для предотвращения обжигания рук при разноске горячих блюд;
 3. используется лишь как часть униформы официанта;
 4. используется для вытирания стола, если гость пролил что-то или испачкал.
- 26. Какая служба в гостинице занимается оказанием визовой поддержки гостям?**
1. служба эксплуатации номерного фонда;
 2. сервис – бюро;
 3. бизнес – центр;
 4. транспортный отдел.
- 27. До какого времени должны быть убраны номера, занятые гостями, в то время, когда их покинули гости?**
1. до 12.00 часов;
 2. до 17.00 часов;
 3. до 16.00 часов;
 4. до 21.00 часов.
- 28. Состояние убранных номеров контролируется:**
1. горничными;
 2. менеджером службы room – service;
 3. супервайзером;
 4. старшим стюардом.
- 29. В соответствии с российскими гостиничными нормами количество посадочных мест в ресторане отеля должно составлять:**
1. 70 % от номерного фонда;
 2. 50 % от номерного фонда;
 3. 90 % от номерного фонда;
 4. 100 % от номерного фонда.
- 30. Блюдо (как правило, слабоалкогольный напиток), подаваемое гостю перед едой, вызывающее аппетит и улучшающее пищеварение, называется:**
1. закуска;
 2. дижестив;
 3. аперитив;
 4. канапе.
- 31. Кофе – брейк – это:**
1. подача любых видов кофе в ресторане;
 2. кофе, который приготовил бариста по всем правилам с использованием искусства латте – арт;
 3. кофе, который подают посетителю в любых местах ожидания обслуживания (служба приема и размещения, парикмахерская, салон красоты);
 4. кофе, который подают во время небольшого перерыва во время деловой конференции или переговоров для неформального общения.
- 32. Что является последним этапом текущей уборки номера?**
1. уборка кроватей;
 2. уборка санитарного узла;
 3. удаление пыли и загрязнений с мебели;
 4. проветривание комнаты;
 5. уборка и мытье посуды.

- 33. Что вы должны сделать, если вы не знаете, как помочь гостю**
1. попросить извинения и отказать в решении
 2. попросить гостя уйти
 3. сказать «позвольте мне узнать информацию у компетентных лиц»
 4. просто промолчать
- 34. Изучение инструкции по охране труда обеспечивается:**
1. менеджером;
 2. руководством;
 3. супервайзером;
 4. сотрудником.
- 35. Функциями дежурного по этажу являются:**
1. осуществление на этаже приема и размещения гостей, контроль за их своевременным выездом;
 2. контроль за санитарным состоянием номерного фонда и общественных помещений;
 3. уборка и комплектация номеров гостиницы;
 4. обслуживание гостей в номерах.
- 36. Кому нужно немедленно сообщать о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае или об ухудшении состояния своего здоровья?**
1. Руководителю;
 2. Директору;
 3. Дежурному по этажу;
 4. Горничной.
- 37. Кто отвечает за придание номерам соответствующего эстетического и нарядного вида?**
1. Стюард;
 2. Горничная;
 3. Уборщик;
 4. Супервайзер.
- 38. Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?**
1. гостиничные услуги;
 2. услуги питания;
 3. услуги бизнес-центра;
 4. проживание и питание.
- 39. Какая минимальная температура должна быть в гостинице?**
1. 18,5
 2. 20
 3. 16,4
 4. 23
- 40. К жилым помещениям в гостинице относится:**
1. вестибюль
 2. административные помещения
 3. помещения общественного значения
 4. номера всех категорий

Ключ с ответами

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	2	3	1	4	3	2
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	2	2	1	2	3	3	3	4
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
4	2	3	1	1	1	1	4	2	4

**Задания для проверки знаний при освоении
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной
коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного
фонда**

Задание 2.

Перечень устных заданий для дифференцированного зачёта

1. Представьте устное высказывание на тему “Покупка сувениров”. Какие неофициальные символы следующих стран вы можете назвать?
 - a. Германия
 - b. Франция
 - c. США
 - d. Индия
 - e. Канада
 - f. Россия
 - g. Австралия
 - h. Великобритания
2. Переведите следующую лексику на английский язык:
 - a. сувенир -
 - b. покупать -
 - c. почтовые марки -
 - d. открытки с видами города -
 - e. сувенирная лавка -
 - f. подарки -
 - g. искать -
 - h. магниты -
 - i. дорогой -
 - j. дешёвый -
3. Прочитайте вслух и переведите следующий диалог на русский язык:

In a souvenir shop

Salesperson (S): Good afternoon!

Monica (M): Hello!

Lena (L): Good afternoon!

S: Can I help you?

L: No thanks, we're just looking for now.

L: Monica, look. What do you think of this cup?

M: Let's see. What's on it?

L: Famous places in the city, like the city hall, the cathedral and the Olympic stadium. I really like the colours.

M: The colours are nice, but I think the pictures are a bit boring.

L: With the king on it? They have those all over the place in Sweden, how dull.

M: Ok, fine. What about this baseball cap? You need one, don't you?

L: The red one is great. Let's see if it fits. So, how do I look?

M: The cap looks good on you!

L: Hm, I like it. What else do you need?

M: I don't really know. Maybe some small souvenirs for my family and friends at home.

4. Прочитайте вслух и переведите следующий текст на русский язык:

Red Square is the heart of Moscow. It got its name in the XVIIth century. In old Russian the word red meant beautiful. Red Square is very large. It is the finest square in the capital. The best view of it is from the windows of the Historical Museum. You can see interesting landmarks in it. In the centre of Red Square, by the Kremlin wall, you can see the Lenin. To the left there is the Spasskaya Tower, the tallest of the Kremlin towers. It is 67,3 metres high. The tower is famous for its clock, the Kremlin clock, made in the XVIth century. The clock strikes every hour and quarter hour. The minute hand is 3,38 metres long. In the square you can also visit the State History Museum and the State Department Store (GUM). The most famous building in Red Square is St. Basil's Cathedral. There are eight smaller churches around the tallest ninth church. Next to the Cathedral, there is a monument to citizen Minin and Prince Pozharsky. They were heroes in the war against Poland in 1612. It was the first monument built in Moscow.

5. Переведите следующую лексику на русский язык:

accommodations
baggage
boarding pass
book a hotel
car rental
carry-on luggage
cruise
currency
documents (passport, visa)
e-ticket (electronic ticket)
guidebook
hotel
inn
plane tickets
reservation
travel agent
travel brochure
vaccinations
youth hostel

6. Прочитайте вслух и переведите следующий текст на русский язык:

Igor Smirnov. Excuse me, what bus goes to Castle Street?

Passer-by. The bus number 101.

Igor Smirnov. Where can I get this bus?

Passer-by. Take the number 54 bus to Greenfield Street, and then transfer to the number 65 bus.

Igor Smirnov. Er... Is there a better way to get to Castle Street?

Passer-by. Yes, by underground.

Igor Smirnov. It's great! Where is the nearest underground station?

Passer-by. One block down this street.

Igor Smirnov. Thanks a lot!

Passer-by. You're welcome.

7. Переведите следующую лексику на русский язык:

accommodations
baggage
boarding pass
book a hotel
car rental
carry-on luggage
cruise
currency
documents (passport, visa)
e-ticket (electronic ticket)
guidebook
hotel
inn
plane tickets
reservation
travel agent
travel brochure
vaccinations
youth hostel

8. Прочитайте вслух и переведите на русский язык следующий текст:

The traditional Russian lunch usually consists of three courses. The first course - may be a soup of meat and vegetables, sometimes with the addition of different cereals, soup (there are more than 60 kinds of dishes), halophyte, fish soup, all sorts of stew and borscht. The second course is meat or fish with vegetables (potatoes, pasta, stewed cabbage and, of course, porridge). Third - compote, jelly, kvass, juice.

Perhaps the most ancient dish in the cuisine Russian is pancakes. Ever since the times of paganism, pancakes considered a ritual dish. Russians serve them with sour cream, butter, mushrooms, meat, fish, jam, caviar ...

Not less famous is Russian black bread. It appeared in the 9th century (for comparison, the white wheat bread appeared only in the early 20th century). There is a Russian proverb - "Bread is the head of everything," and it, necessarily, must be present on the table. There are other flour products: cakes Moscow, Russian Arctic cod, Tula gingerbread, bagels Valdai, Smolensk pretzels and the most favorite dish – a pie. There are fish, meat, onion, eggs, mushrooms, cheese, cabbage, turnips pies... Also, a cake becomes a dessert when it has filling of jam, apples, raspberries, cherries, plums, cranberries, blackberries, blueberries ...

9. Переведите на английский язык

яблочный пирог
Йоркширский пудинг
нож
чашка
тарелка
поднос
салфетка
сервировать
чайная ложка

кувшин

Переведите следующую лексику на русский язык:

accommodations

baggage

boarding pass

book a hotel

car rental

carry-on luggage

10. Переведите следующую лексику на русский язык:

accommodations

baggage

boarding pass

book a hotel

car rental

carry-on luggage

cruise

currency

documents (passport, visa)

e-ticket (electronic ticket)

guidebook

hotel

inn

plane tickets

reservation

travel agent

travel brochure

vaccinations

youth hostel

Критерии оценки ответов

Оценки	Критерии оценки
«5»	Коммуникативная задача решена полностью, применение лексики адекватно коммуникативной задаче, грамматические ошибки либо отсутствуют, либо не препятствуют решению коммуникативной задачи
«4»	Коммуникативная задача решена полностью, но понимание текста незначительно затруднено наличием грамматических и/или лексических ошибок.
«3»	Коммуникативная задача решена, но понимание текста затруднено наличием грубых грамматических ошибок или неадекватным употреблением лексики.
«2»	Коммуникативная задача не решена ввиду большого количества лексико-грамматических ошибок или недостаточного объема текста.

4. УП ПМ 02. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Вид ПА: дифференцированный зачет

Форма проведения: выполнение практического задания

Условия выполнения

Время выполнения задания: 30 минут на каждого студента.

- Оборудование мастерской «Учебный кабинет»: рабочие места для обучающихся, рабочее место для преподавателя
- Технические средства обучения: компьютер; персональный компьютер для обучающегося, программное обеспечение

Целью оценки по учебной и производственной практике является установление степени освоения: 1) профессиональных и общих компетенций; 2) практического опыта и умений.

4.1 Задания для дифференцированного зачета по учебной практике (практикоориентированные)

Инструкция: выполнить задания, предложенные в билете

Билет №1

Задание 1. *Ответьте на вопросы*

1. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
2. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой.
3. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.

Задание 2. *Выполните практическую работу*

Составить лист - задание для горничной на уборку номеров на один рабочий день. Выполнить задание по предложенному образцу таблицы

Номер комнаты	Начальный статус комнаты	Примечания и замечания	Новый статус комнаты

Задание 3. *Решите производственные ситуации. Как должен действовать в них сотрудник гостиницы, чтобы не нарушать стандарты обслуживания*

Вы - горничная. При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость:

- Он не слышал, как вы вошли. Ваши действия;
- Вы застали гостя в неловком положении (например, он переодевается). Ваши действия;
- Гость в обычной ситуации (например, смотрит телевизор). Ваши действия;
- Гость спит. Ваши действия.

Билет №2

Задание 1. Ответьте на вопросы

1. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
2. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации.
3. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.

Задание 2. Выполните практическую работу

Составить лист - задание для горничной на уборку номеров на один рабочий день.
Выполнить задание по предложенному образцу таблицы

Номер комнаты	Начальный статус комнаты	Примечания и замечания	Новый статус комнаты

Задание 3. Решите производственные ситуации. Как должен действовать в них сотрудник гостиницы, чтобы не нарушать стандарты обслуживания

- Вы - горничная. При уборке вы обнаружили, что гость забыл костюм. Ваши действия.
- Вы - горничная. Во время уборки номера вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.
- Вы – горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.

Билет №3

Задание 1. Ответьте на вопросы

1. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.
2. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?
3. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины?

Задание 2. Выполните практическую работу

Составить лист - задание для горничной на уборку номеров на один рабочий день.
Выполнить задание по предложенному образцу таблицы

Номер комнаты	Начальный статус комнаты	Примечания и замечания	Новый статус комнаты

Задание 3. *Решите производственные ситуации. Как должен действовать в них сотрудник гостиницы, чтобы не нарушать стандарты обслуживания*

- Вы - горничная. Что вы будете делать в случае нехватки продуктов в мини-баре?
- Вы - супервайзер. Гость решил воспользоваться услугами прачечной. Ваши действия.
- Вы – горничная. Гость задал вопрос, на который вы не можете ответить. Ваши действия.

Билет №4

Задание 1. *Ответьте на вопросы*

Изложите ваши знания по вопросам ежедневной текущей уборки жилых номеров:

- Каков порядок уборки номера, на ручке двери которого висит табличка «Не беспокоить»?
- Какова технология входа горничной в номер?
- Какие существуют приемы для предотвращения краж из номеров?
- Какова последовательность в процессе уборки номера? Подробно остановитесь на каждом этапе.
- Поясните, как следует обращаться при уборке номера с личными вещами проживающих, чтобы избежать конфликтов?
- В какой последовательности производится уборка помещений в многокомнатном номере, состоящем из прихожей, санузла, рабочего кабинета, спальни, гостиной?

Задание 2. *Выполните практическую работу*

Составить лист - задание для горничной на уборку номеров на один рабочий день. Выполнить задание по предложенному образцу таблицы

Номер комнаты	Начальный статус комнаты	Примечания и замечания	Новый статус комнаты

Задание 3. *Решите производственные ситуации. Как должен действовать в них сотрудник гостиницы, чтобы не нарушать стандарты обслуживания*

- Вы - горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежат полбутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.
- Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Ваши действия.
- Вы супервайзер. В номере, из которого выехал гость, обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Ваши действия.

Билет №5

Задание 1. *Ответьте на вопросы*

1. Что категорически запрещено горничным во время уборки номеров?

2. Какова последовательность уборки жилого номера?
3. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.

Задание 2. Выполните практическую работу

Составить лист - задание для горничной на уборку номеров на один рабочий день. Выполнить задание по предложенному образцу таблицы

Номер комнаты	Начальный статус комнаты	Примечания и замечания	Новый статус комнаты

Задание 3. Решите производственные ситуации. Как должен действовать в них сотрудник гостиницы, чтобы не нарушать стандарты обслуживания

- Вы - горничная. В жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.
- Вы – горничная. На жилом этаже к вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом. Ваши действия.
- Вы супервайзер. Гость не доволен качеством уборки номера. Ваши действия.

За каждое правильное решение ситуационной задачи студент получает один балл.

Качество выполненной работы оценивается, прежде всего, по тому, насколько самостоятельно, правильно и аргументировано раскрыты действия сотрудника гостиницы по заданию (или изложено решение ситуационной задачи).

Оценка за выполнение практического задания (решение ситуационной задачи) выставляется за:

- самостоятельность, правильность, аргументированность и полноту выполнения практического задания (решения ситуационной задачи);
- аккуратность выполнения практического задания;
- соответствие предъявляемым требованиям;
- своевременность представления задания.

Оценка **«отлично»** ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне; имеет внутреннее единство, ответ изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, приведены примеры. Производственные задачи решены правильно.

Оценка **«хорошо»** - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, приведены примеры. Производственные задачи решены правильно, но имеют некоторые недочеты.

Оценка «**удовлетворительно**» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: ситуация не полностью аргументирована, присутствуют нарушения в действиях сотрудника гостиницы; нарушены единство, логика изложения действий. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не в полном объеме, с нарушением последовательности действий.

Оценка «**неудовлетворительно**» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по ситуации: решение не сформулировано, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения ситуации. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в ситуации приведена точная последовательность действий персонала. Студентом приводится решение не более 1-ой ситуационной задачи или решение задач практически отсутствует.

4.2 Оценка по производственной практике

Целью оценки производственной практике является оценка освоения:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю. Производственная практика

Виды работ	Коды проверяемых результатов (ПК, ОК)
Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Проведение приёмки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Проведение контроля готовности номеров к заселению	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Оформление документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Введение учёта забытых вещей	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Работа с просьбами и жалобами гостей	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10

Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Оформление актов на списание малоценного инвентаря	ПК 3.1-3.3 ОК 01-10
Подготовка отчёта по практике	

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.3 Структура контрольно-оценочных материалов для экзамена (квалификационного)

Структура контрольного задания

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля *ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда* по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

Экзамен включает:

1. Теоретический вопрос.
2. Решение ситуационных задач.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

При принятии решения об итоговой оценке по профессиональному модулю учитывается оценка показателей для выполнения вида профессиональной деятельности, освоение которого проверяется. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля профессионального модуля *ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда* по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций при выполнении заданий для экзамена (квалификационного)

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Билет 1:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококласные отели?
2. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации.

Ситуации:

1. Иностраный гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

Билет 2:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (экзаменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений.
2. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.

Ситуации:

1. Иностраный гость подходит на стойку ресепшн с просьбой поменять постельное белье в связи с тем, что от белья чувствуется сильный запах кондиционера, а у гостя на цветочные запахи аллергия.

Билет 3:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
2. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.

Ситуации:

1. Иностранный гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.

Билет 4:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
2. Вечерний сервис как один из видов дополнительной услуги.

Ситуации:

1. Звонок на ресепшн. Иностранный гость просит заказать такси на вечер, чтобы добраться к нужному времени на премьеру фильма местного кинотеатра.

Билет 5:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Услуги оздоровительного центра гостиницы.
2. Бельевое хозяйство: порядок хранения и смены белья в гостинице.

Ситуации:

1. В номере у гостя сломался кондиционер, нужна помощь.

Билет 6:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Типы питания и обслуживание в номерах гостиницы.
2. Организация экскурсионных услуг в гостинице.

Ситуации:

1. Иностранный гость у стойки администратора громко возмущается, что вчера он сообщил на ресепшн о том, что в его номере не работает телефон и его до сих пор не починили.

Билет 7:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Основные требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения.
2. Пополнение мини-бара и контроль за ним.

Ситуации:

1. Иностранный гость звонит из номера на ресепшн и говорит, что он спешит на встречу, и в спешке оторвал пуговицу у пиджака. Просит, чтобы ему срочно пришили пуговицу.

Билет 8:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококласные отели?
2. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации.

Ситуации:

1. Иностранный гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

Билет 9:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (экзаменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений.
2. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.

Ситуации:

1. Иностранный гость подходит на стойку ресепшн с просьбой поменять постельное белье в связи с тем, что от белья чувствуется сильный запах кондиционера, а у гостя на цветочные запахи аллергия.

Билет 10:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
2. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.

Ситуации:

1. Иностранный гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.

Билет 11:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
2. Вечерний сервис как один из видов дополнительной услуги.

Ситуации:

1. Звонок на ресепшн. Иностранный гость просит заказать такси на вечер, чтобы добраться к нужному времени на премьеру фильма местного кинотеатра.

Билет 12:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Услуги оздоровительного центра гостиницы.
2. Бельевое хозяйство: порядок хранения и смены белья в гостинице.

Ситуации:

1. В номере у иностранного гостя сломался кондиционер, нужна помощь.

Билет 13:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Типы питания и обслуживание в номерах гостиницы.
2. Организация экскурсионных услуг в гостинице.

Ситуации:

1. Иностранный гость у стойки администратора громко возмущается, что вчера он сообщил на ресепшн о том, что в его номере не работает телефон и его до сих пор не починили.

Билет 14:

Инструкция: ответьте на вопросы, продемонстрируйте действия работника гостиницы по ситуации

Время выполнения: 30 мин

Вопросы:

1. Основные требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения.
2. Пополнение мини-бара и контроль за ним.

Ситуации:

1. Иностранный гость звонит из номера на ресепшн и говорит, что он спешит на встречу, и в спешке оторвал пуговицу у пиджака. Просит, чтобы ему срочно пришили пуговицу.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Количество вариантов задания для экзаменуемого – Количество билетов для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения заданий в билете - 30 минут

Оборудование: учебный кабинет по специальности «Гостиничное дело»: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, рабочие стойки администратора – 2 штуки; оборудованный кабинет по специальности «Гостиничное дело», в т. ч. Гостиничный номер

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

Литература для экзаменующихся (справочная, методическая и др.):

Нормативно-правовой акт «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Дополнительные материалы для экзаменатора: бланки, образцы документов и журнала учета движения номерного фонда

Время на подготовку и выполнение:

Количество билетов для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения задания –30 минут

Критерии оценки теоретического этапа экзамена квалификационного:

«Оценка 5» (*отлично*) выставляется студенту, обнаружившему максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившего теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы освещены полностью.

«Оценка 4» (*хорошо*) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившего теоретические задания; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, один вопрос освещён полностью, и имеют незначительные ошибки.

«Оценка 3» (*удовлетворительно*) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал в неумении обосновывать свои рассуждения; вопросы начаты, но не завершены до конца.

«Оценка 2» (*неудовлетворительно*) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Критерии оценки практического этапа экзамена квалификационного:

Результаты выполнения заданий практического этапа оцениваются по балльной шкале (0-1 балл, или выполнил/не выполнил действие) и регистрируется в оценочной ведомости.

В результате выполнения заданий практического этапа оценивается сформированность профессиональных компетенций на основе критериев оценки заданий, включающих основные виды действий. Профессиональная компетенция считается сформированной при условии получения оценки «да» за 80% выполненных действий, в противном случае профессиональная компетентность считается несформированной.

Лист оценивания
практической части по ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности
работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»,

Ситуации:

1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

№ задания (модуль)	Отслеж. Компетент.	Критерии выполнения	Способ оценки позиции	Макс. Кол-во баллов				
Задание № 1 ПМ 03	ПК 3.2	Проявление действий						
		Администратор приветствует гостя	Да/Нет	0-1				
		Спрашивает, может ли он чем-то помочь	Да/Нет	0-1				
		Выслушивает гостя	Да/Нет	0-1				
		Уточняет имя гостя	Да/Нет	0-1				
		Уточняет номер комнаты	Да/Нет	0-1				
		Действие администратора	Да/Нет	0-1				
		Звонит в службу АХС	Да/Нет	0-1				
		Представляется по имени	Да/Нет	0-1				
		Передает информацию в службу АХС	Да/Нет	0-1				
		Благодарит гостя за ожидание	Да/Нет	0-1				
	ОК 1 ОК 3	Сообщает гостю решение данной ситуации	Да/Нет	0-1				
		Спрашивает, может ли он чем-то помочь	Да/Нет	0-1				
		Вежливо заканчивает разговор	Да/Нет	0-1				
		Общие компетенции						
		Обращается к гостю по имени не менее 3х раз	Да/Нет	0-1				
		Присутствие улыбки в течение всей беседы	Да/Нет	0-1				
		Проявление вежливости	Да/Нет	0-1				
		Общее впечатление о проделанной работе	Да/Нет	0-1				
		<i>ИТОГО по заданию 1</i>		0-17				

Тестовые задания

1. Выберите правильный ответ. Какая позиция работника сферы сервиса в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?
 1. А - замечания, оценки личности, перебивание собеседника
 2. Б - упорное отстаивание своей позиции
 3. В - внимательное слушание, проявление искренней заинтересованности в словах клиента и его критических замечаниях
 4. Г - сосредоточение на своих личных проблемах
2. Выберите правильный ответ. Какие словосочетания относятся к позитивной формулировке в общении с клиентом?
 1. Не беспокойтесь
 2. Будьте уверены
 3. Не знаю
 4. Недорого
3. Выберите правильный ответ. Какой тип питания следует предложить туристам, путешествующим с экскурсионными целями при размещении в гостинице?
 1. «трехразовое питание»
 2. «только завтраки»
 3. «все включено»
 4. «ультра все включено»
4. Выберите правильный ответ. Как называется предприятие общественного питания, предлагающее гостям широкий ассортимент блюд сложного и фирменного приготовления, высокий уровень сервиса, услуги официантов, метрдотелей; организацию культурного и развлекательного досуга клиентов, корпоративного и банкетного обслуживания?
 1. ресторан
 2. кафе
 3. бар
 4. столовая
5. Выберите правильный ответ. Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора?
 1. а ля карт
 2. а парт
 3. табльдот
 4. шведский стол
6. Выберите правильный ответ. Что является финансовым документом для расчета за обслуживание туриста между отелем и /или другими организациями и туроператором?
 1. отчет сопровождающего
 2. ваучер
 3. заявка на бронирование
 4. накладная
7. Выберите правильный ответ. Какая из представленных ниже гостиничных услуг является дополнительной?
 1. побудка гостя
 2. вызов такси
 3. доставка в номер корреспонденции
 4. предоставление иголок и ниток
8. Выберите правильный ответ. Как называется бар, находящийся в холле гостиницы?
 1. лобби бар
 2. лаундж бар
 3. пул бар
 4. гранд-бар
9. Выберите правильный ответ. Чья позиция соответствует эффективному деловому общению?
 1. Клиентка возмущенно: «Я здесь ни дня не останусь! Отдайте мне деньги, я сейчас же уезжаю!»

2. 1 сотрудник отеля: «Мы не можем Вам так сразу вернуть деньги! У нас же не банк!»
 3. 2 сотрудник отеля: «Я вижу, Вы очень взволнованы. Я постараюсь Вам помочь. Что случилось?»
 4. 3 сотрудник отеля: «Ну, и что у нас тут происходит? Расскажите, в чем дело?»
10. Выберите правильный ответ. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается?
1. поглощенность собой, своей речью и чувствами
 2. отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию
 3. неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника
 4. все ответы верны
11. Выберите правильный ответ. Типы вопроса, которые имеют цель перевести внимание инициатора общения в область интересов спрашивающего, лежащую в стороне от основного направления работы – это:
1. провокационные вопросы
 2. сбивающие вопросы
 3. альтернативные вопросы
 4. контрольные вопросы
12. Выберите правильный ответ. В каком случае наиболее эффективной стратегией поведения в конфликтной ситуации будет компромисс?
1. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов
 2. Обе стороны обладают властью и авторитетом
 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
 4. Одна из сторон понимает, что необходимо выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени
13. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
1. Не позволяйте оппоненту отвечать агрессией на агрессию
 2. Демонстрируйте свое превосходство
 3. Настаивая на своем предложении, не отвергайте слова оппонента, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
 4. Как можно чаще обращайтесь на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
14. Из предложенных характеристик поведения в конфликтной ситуации выберите ту, которая по смыслу соответствует стратегии приспособления
1. Открытая борьба за свои интересы
 2. Стремление уйти от конфликта, не решая его
 3. Урегулирование разногласий через взаимные уступки
 4. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Критерии оценивания тестовых заданий:

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется, если студент ответил дал менее 8 правильных ответов.

Удовлетворительно (50-74)

если студент правильно ответил на 8 и более вопросов теста.

Хорошо (75-84)

если студент правильно ответил на 10 и более вопросов теста.

Отлично (85-100)

выставляется, если студент правильно ответил на 12 и более вопросов теста.



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.04 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2022

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

/Нужина О.Д./

Протокол № 4

от «14» февраля 2022г.

Контрольно-оценочные средства
разработаны на основе рабочей
программы, и в соответствии с
требованиями ФГОС СПО по
специальности 43.02.14
Гостиничное дело

Разработчик: *Ширыкалова Наталья Михайловна, преподаватель, ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности и транспорта»*

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины ПМ.04
«Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»
пройдена.

Эксперт:

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

/Нужина О.Д.

«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УМР ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

 Потапова О.А.

«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2.	Формы контроля и оценки освоения учебной дисциплины по темам (разделам)	8
3.	Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля	13
4.	Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации	13

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных материалов (далее – КОС)

КОС профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

КОС предназначены для оценки достижений запланированных результатов по учебной дисциплине в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы;
ПК4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале		
ПК4.2 Организовывать деятельность		

сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества		- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.

1.3 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> - 31. структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;	Демонстрирует знания структуры службы бронирования в гостинице. Определяет значимость взаимосвязи службы бронирования с другими подразделениями гостиницы	Деловые игры, конкурсы-смотры, участие в семинарах, анализ участия студента во вне учебных мероприятий по популяризации профессии Собеседование, наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ и во время учебной практики, интерпретация результатов собеседования и наблюдения, решение профессиональных задач Наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ и во время учебной практики, интерпретация результатов собеседования и наблюдения
- 32. способы управления доходами гостиницы;	Знает источники доходов гостиницы, как рационально распределить финансы предприятия	
- 33. особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;	Выявляет особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе.	
- 34. особенности работы с различными категориями гостей;	Знает особенности работы с различными категориями гостей. Применяет правила обслуживания во время регистрации и размещения гостей, правила беседы по телефону.	
- 35. методы управления продажами с учётом сегментации;	Демонстрирует знания по продажам гостиничного продукта с учетом сегментации гостиничного предприятия.	
- 36. способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;	Знает способы позиционирования гостиницы, ее конкурентные преимущества перед другими предприятиями гостеприимства.	
- 37. особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;	Знает особенности продаж номерного фонда, умеет предложить категорию номера и дополнительные услуги в соответствии с контингентом гостей.	
- 38. каналы и технологии продаж гостиничного продукта;	Применяет знания технологий продаж гостиничного продукта.	
- 39. ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;	Использует виды тарифных планов и тарифную политику в своей работе. Грамотно дает информацию по тарифным планам проживающим и потенциальным гостям	
- 310. принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;	Применяет программы лояльности с постоянными гостями отеля. Знает систему поощрительных программ для постояльцев отеля и вновь прибывших гостей	

- 311. методы максимизации доходов гостиницы;	Знает методы максимизации доходов гостиницы.	
- 312. критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;	Применяет критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам.	
- 313. виды отчетности по продажам.	Знает виды отчетности по продажам	
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		Практические занятия, Индивидуальный опрос, Практические работы Практические занятия, Индивидуальный опрос, Практические работы
- У1. осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;	Осуществляет мониторинг рынка гостиничных услуг. Фиксирует услуги и цены на них у предприятий-конкурентов	
- У2. выделять целевой сегмент клиентской базы;	Определяет категории клиентской базы. Фиксирует особенности работы с ними, их запросы и пожелания, требования к условиям проживания	
- У3. собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;	Собирает и фиксирует информацию о потребностях целевого рынка. Осуществляет анализ данной информации	
- У4. ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;	Ориентируется в перечне основных и дополнительных услуг отеля. Предлагает услуги отеля в соответствии с категорией гостей	
- У5. разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;	Разрабатывает мероприятия по повышению лояльности гостей. Вносит предложения в поощрительные программы для гостей отеля	
- У6. выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	Выявляет конкурентоспособность гостиничного продукта через опрос и анкетирование проживающих. Разрабатывает мероприятия по ее повышению.	
- У7. планировать и прогнозировать продажи;	Планирует и прогнозирует продажи в дни высокой загрузки и с учетом сезонности	
- У8. проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	Проводит обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознает задачу в профессиональном контексте; определять этапы решения задачи; выявлять информацию, необходимую для решения задачи; самостоятельно оценивает результат и последствия своих действий	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр. Оформляет информацию в соответствии с поставленным условием и форматом	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования	

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	компетенций Лист оценки сформированности компетенций
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Описывает значимость своей специальности	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Пользуется средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном языке	

1.4 Личностные результаты

КОД	Наименование личностных результатов обучающихся
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИН МОДУЛЯ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Результаты обучения (объекты оценивания)	Вид контроля	Названия тем/разделов	Приобретаемые знания и умения	Место/время оценивания	Форма контроля и оценивания
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта					
31 34 35 37 38 39 312 У1 У2 У4 У6	Текущая аттестация (КР№1)	Организация и технология работы службы бронирования и продаж	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, структура, состав персонала. Подбор сотрудников службы бронирования и продаж, требования к ним Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Организация рабочего места службы бронирования и продаж. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. Алгоритм процедуры бронирования в разных ситуациях.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ
33 34 35 37 38 39 310	Текущая аттестация (КР№2)	Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах Определение и показатели бронирования. Виды бронирования. Изучение способов гарантирования бронирования. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Документация службы бронирования и продаж.	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных

У3 У4 У7			Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.		проверочных работ
33 34 35 37 38 39 310 У3 У4 У7	Текущая аттестация (КР№3)	Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. Международные стандарты обслуживания	На занятии, самостоятельное изучение	Тестирование Оценка за выполнение практических работ, Оценка за выполнение письменных проверочных работ
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж					
УП ПМ 04. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА					
У1-У8 ПК 4.1 – 4.3 ОК 1-10			Отработка навыков организации рабочего места Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования Оформление индивидуального бронирования	На занятии	Оценка за выполнение практических работ,

	Текущая аттестация		Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения		
ПП ПМ 04. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА					
У1-У8 ПК 4.1 – 4.3	Текущая аттестация		1. Ознакомление с объектом практики 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 6. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	На производстве	Оценка за выполнение практических работ

			7. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 8. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 9. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 10. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 11. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 12. Внесение изменений в заказ на бронирование 13. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 14. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.		

3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой модуля.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: - контрольные работы, тестирование, практические работы, ролевые ситуации (Приложение1).

Текущий контроль и оценка элементов освоения дисциплин модуля (ОК, ПК знаний, умений) осуществляются с использованием форм, указанных в разделе 2.

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения дисциплин модуля (ОК, ПК, знаний, умений) находятся непосредственно у преподавателя.

4. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1.МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Вид ПА: Дифференцированный зачет

Форма проведения: *защита курсового проектирования*

Условия выполнения

Время выполнения задания: 90 минут

- Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя.

- Технические средства обучения: компьютер; телевизор.

Информационные источники:

1) М.А. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта. учебное пособие, М.: Академия 2018 год.

2) Е.И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие СПО / Мазилкина Е. И. - М.: АльфаМ, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

3) К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018 год.

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

— подготовка по темам, выносимым на защиту курсовых работ (общее количество - 25)

- иметь контрольные точки по разделам дисциплины
- журнал учебной группы
- протокол экзамена

4.2.Темы курсовых работ, выносимые на промежуточную аттестацию по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта

1. Управление качеством гостиничных услуг.
2. Особенности организации обслуживания в малых отелях.

3. Основные функции менеджмента в туристической индустрии (на примере гостиничного предприятия).
4. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе бронирования и продаж гостиничных услуг.
5. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
6. Организация обслуживания отдельных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
7. Анализ работы службы бронирования и продаж (на примере конкретной гостиницы).
8. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения
9. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах
10. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях
11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс
12. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение
13. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы
14. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования
15. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия.
16. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования
17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях
18. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования
19. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице
20. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования
21. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования
22. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными
23. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
24. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
25. Анализ работы службы бронирования и продаж (на примере конкретной гостиницы).

Критерии оценки выполнения работ (лист оценивания см. Приложение)

Критерии оценивания:

0 баллов – признак не
проявляется;

1 балл – признак проявляется.

Рейтинговая система: «3» - 9 – 8 баллов

«4» - 11 – 10 баллов

«5» - 13 – 12 баллов

Оценка «отлично» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в

задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.

Оценка «хорошо» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при выполнении курсовой работы в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, когда студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

Для допуска к промежуточным аттестациям необходимо:

- иметь зачтенные практические работы;
- иметь положительно оцененные контрольные работы.

4.3.УП ПМ 04. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Вид ПА: дифференцированный зачет

Форма проведения: *выполнение практического задания*

Условия выполнения

Время выполнения задания: 20 минут на каждого студента.

- Оборудование мастерской: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место для преподавателя, стойка ресепшн, телефон, бланки документов
- Технические средства обучения: компьютер; персональный компьютер для обучающегося, программное обеспечение

Информационные источники:

1) М.А. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта. учебное пособие, М.: Академия 2018 год.

2) Е.И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие СПО / Мазилкина Е. И. - М.: АльфаМ, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

3) К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018 год.

Пакет материалов для проведения промежуточной аттестации:

- Тестирование по темам учебной практики
- Оценки по всем практическим работам
- Журнал учебной группы

Задание 1: тестирование.

Инструкция: выберите правильный ответ.

Время выполнения: 20 мин

Текст задания:

1. Служба бронирования занимается:
 - а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
 - б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
 - в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.
2. Гарантированная бронь обеспечивает:
 - а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
 - б) более быструю загрузку номерного фонда;
 - в) позволяет получить дополнительный доход.
3. Портье отвечает:
 - а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
 - б) за предоставления питания в номерах;
 - в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.
4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:
 - а) дополнительное бронирование;
 - б) гарантированное бронирование;
 - в) двойное бронирование.
5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:
 - а) коммерческой службы;
 - б) службы приема, регистрации и размещения;
 - в) административно-управленческой службы.
6. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:
 - а) карточку гостя;
 - б) талон и карточку на питание;
 - в) талон на дополнительные услуги.
7. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице, регистрируют:
 - а) в ближайшем отделении милиции;
 - б) в отделе паспортно-визовой службы города;
 - в) заселяют без регистрации на основе визы.
8. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:
 - а) на самого старшего члена группы;
 - б) регистратор сам выбирает на кого;
 - в) на руководителя группы.
9. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получение заказанного номера, называют:
 - а) обычным бронированием;
 - б) специальным бронированием;
 - в) гарантированным бронированием.
10. Предварительное подтверждение – это:
 - а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
 - б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
 - в) все ответы верны.
11. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:
 - а) для клиента;
 - б) для гостиницы;
 - в) для всех.
12. Подтверждение брони – это:

- а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
 - б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
 - в) информация от туроператора, что он забронировал номер.
13. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:
- а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
 - б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
 - в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.
14. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:
- а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;
 - б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время;
 - в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время.
15. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название:
- а) дневной тариф;
 - б) персональный тариф;
 - в) суточный тариф.
16. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название:
- а) тариф «полупансион»;
 - б) тариф «полный пансион»;
 - в) тариф «все включено».

Задание 2: тестирование

Инструкция: выбрать правильный ответ

Время выполнения: 10 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют:
- а) аннуляция;
 - б) амортизация;
 - в) эмиссия.
2. Какие из перечисленных услуг традиционно включены в стоимость проживания в номере:
- а) пользование туалетными принадлежностями (полотенца, шампунь, мыло);
 - б) обмен валюты;
 - в) пользование бизнес центром.
3. Официальный документ гостиницы, который описывает взаимоотношения работников с различными группами людей (внешними и внутренними клиентами), придерживаться которого должен каждый сотрудник, имеет название:
- а) «Стандарт поведения»;
 - б) «Положение о персонале»
 - в) «Этический кодекс».

Вариант 2

1. Бронь, при которой гость различными способами резервирует себе место в гостинице и не несет ответственность перед гостиницей, если не приедет в назначенное время, называют:

- а) обычное бронирование;
 - б) двойное бронирование;
 - в) экспресс-бронирование.
2. На заявке бронирования, обязательно должны быть приведены следующие реквизиты:
- а) название отеля, адрес, телефон, факс, номер счета в банке;
 - б) полное фирменное наименование, адрес, факс, номер счета в банке;
 - в) полное фирменное наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке.
3. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:
- а) дополнительное бронирование;
 - б) гарантированное бронирование;
 - в) двойное бронирование.

Оценка результатов дифференцированного зачета

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Практическая часть

Задание: Осуществить бронирование по телефону с предоставлением полной информации о категории номеров, стоимости, дополнительных услугах. (Лист оценивания см. Приложение)

Для допуска к промежуточной аттестаций необходимо:

- иметь зачтенные практические работы.

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

ТЕСТ (контрольная точка №1)

Организация и технология работы службы бронирования и продаж

Выберите из предложенных вариантов правильные ответы

1. ТИПЫ БРОНИРОВАНИЯ:
 - 1) негарантированное;
 - 2) неопределенное;
 - 3) гарантированное;
 - 4) относительное.
2. СПОСОБЫ ГАРАНТИРОВАННОГО БРОНИРОВАНИЯ:
 - 1) перевод предоплаты в гостиницу;
 - 2) гарантии под кредитную карту;
 - 3) внесение депозита;
 - 4) гарантирование компаний;
 - 5) отмена оплаты платежного документа.
3. СПОСОБЫ РЕЗЕРВИРОВАНИЯ МЕСТ В ГОСТИНИЦАХ:
 - 1) телеграммой;
 - 2) факс;
 - 3) Internet;
 - 4) почта;
 - 5) телефон.
4. ВИДЫ СОГЛАШЕНИЙ С ТУРИСТИЧЕСКИМИ ФИРМАМИ:
 - 1) тактический договор;
 - 2) агентский договор;
 - 3) вспомогательный договор;
 - 4) договор о текущем бронировании;
 - 5) договор о квоте мест без гарантии заполнения.
5. ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ:
 - 1) фамилия и имя звонящего;
 - 2) причина звонка;
 - 3) дата и время телефонного звонка;
 - 4) сумма за разговор;
 - 5) дата рождения.

Выберите из предложенных вариантов правильный ответ

6. ДОКУМЕНТ, ЗАПОЛНЯЕМЫЙ КЛИЕНТОМ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ В ГОСТИНИЦЕ:
 - 1) ваучер;
 - 2) анкета гостя;
 - 3) карта гостя;
 - 4) таймшер;
 - 5) бланк клиента.
7. КОЛИЧЕСТВО ЭТАПОВ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ:
 - 1) 6;
 - 2) 5;
 - 3) 4;
 - 4) 3.
8. ВИД ПЛАТЕЖНОГО ДОКУМЕНТА ГОСТЯ:
 - 1) фиксированный талон;

- 2) таймшер;
 - 3) карта гостя;
 - 4) кредитная карта;
 - 5) ваучер.
9. СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПРЕДОПЛАТЫ:
- 1) 3 дня;
 - 2) от несколько недель до одного дня;
 - 3) от месяца до одного дня;
 - 4) неделя;
 - 5) 1 день.
10. ДОКУМЕНТ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ:
- 1) заявка;
 - 2) электронное письмо;
 - 3) письмо с номером подтверждения заявки;
 - 4) дорожный чек;
 - 5) ваучер.
11. ПОКАЗАТЕЛИ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ВОЗМОЖНОСТЬ БРОНИРОВАНИЯ:
- 1) тип комнаты, дата приезда, и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
 - 2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
 - 3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.
12. ВИДЫ ОТКАЗОВ ОТ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО НОМЕРА:
- 1) аннуляция, неявка;
 - 2) аннуляция, резервирование;
 - 3) аннуляция, запрет;
 - 4) резервирование, неявка;
 - 5) запрет, неявка.
13. КОЭФФИЦИЕНТ ОТНОШЕНИЯ ПРОДАННЫХ НОМЕРОВ К ЧИСЛУ НОМЕРОВ, ПРЕДЛОЖЕННЫХ К ПРОДАЖЕ:
- 1) максимальной цены за номер;
 - 2) двойной загрузки;
 - 3) занятости койко-мест;
 - 4) средней цены номера;
 - 5) загрузки номерного фонда.
14. ДОКУМЕНТ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЙ ОПЛАТУ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ И НЕКОТОРЫХ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ:
- 1) депозит;
 - 2) облигация;
 - 3) ваучер.
15. ОПЕРАЦИЯ, НАРУШАЮЩАЯ ПРИЗНАК, ПО КОТОРОМУ ПОДОБРАНЫ ВСЕ ОСТАЛЬНЫЕ ОПЕРАЦИИ ИЗ ПРИВОДИМОГО СПИСКА НИЖЕ:
- 1) гарантирование компаний;
 - 2) оплата по кредитной карте;
 - 3) оплата иностранной валютой
16. ФОРМА ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА ОПЛАТЫ ЗА БРОНИРОВАНИЕ И ПРОЖИВАНИЕ ПО БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ:
- 1) Форма № 1-Г;
 - 2) Форма № 5-Г;
 - 3) Форма № 10-Г;
 - 4) Форма № 7-Г.
17. ПРИ РЕГИСТРАЦИИ, У ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА ПРОВЕРЯЮТ В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ:
- 1) регистрацию;
 - 2) наличие заграничного паспорта;

- 3) срок действия визы;
 - 4) номер подтверждения бронирования;
 - 5) штамп о пересечении границы.
18. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЗАКАЗ МЕСТ И НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ:
- 1) бронирование;
 - 2) резерв;
 - 3) отметка;
 - 4) спрос.
19. ДОКУМЕНТ, ДАЮЩИЙ ПРАВО НА ПРОЖИВАНИЕ МЕСТА В НОМЕРЕ:
- 1) регистрационная карточка;
 - 2) разрешение на поселение;
 - 3) анкета проживающего;
 - 4) визитная карта;
 - 5) карта брони.
20. СПЕЦИАЛЬНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА НА ВЪЕЗД-ВЫЕЗД, ПРОЖИВАНИЕ ИЛИ ТРАНЗИТНЫЙ ПРОЕЗД ЧЕРЕЗ ЕЕ ТЕРРИТОРИЮ:
- 1) направление;
 - 2) свидетельство КПП;
 - 3) паспорт;
 - 4) ваучер;
 - 5) виза.
21. СИСТЕМА ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ ОТЕЛЕЙ:
- 1) «booking.com»
 - 2) «baking.com»;
 - 3) «Актис»;
 - 4) «Интеротель».

Напишите

22. ВИДЫ КАТЕГОРИЙ ВИЗ ДЕЙСТВУЮЩИХ НА ТЕРРИТОРИИ РФ:
- a)
 - b)
 - c)
 - d)

23. ВИДЫ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТАМИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:
- a)
 - b)
 - c)
 - d)
 - e)

24. ВИДЫ отказов от бронирования:
- a)
 - b)

Дополните предложение. Одному пропуску соответствует только одно слово

25. ОТКАЗ ОТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО РЕЗЕРВИРОВАНИЯ НЕ МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА СУТКИ ДО ДАТЫ ЗАЕЗДА _____.

26. ***Установите соответствие***

СОКРАЩЕНИЯ	РАСШИФРОВКА
1) TRPS	1. пятиместный номер
2) QUI	2. двухместный номер с ванной и гостиной люкс
3) SGLB	3. трехместный номер с душем
4) QWADN	4. четырехместный номер без ванны и душа
5) SUTA	5. одноместный номер с ванной

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №2)

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

ТЕСТ (контрольная точка №2)

Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах

Выберите из предложенных вариантов правильные ответы

1. КЛИЕНТЫ, ИМЕЮЩИЕ СТАТУС VIP-ГОСТЯ:
 - 1) гость-инкогнито;
 - 2) стюардесса;
 - 3) знаменитость;
 - 4) чиновник;
 - 5) служащий.
2. ВИДЫ ОТЧЕТОВ ПО БРОНИРОВАНИЮ:
 - 1) отчет о выплате комиссий;
 - 2) отчет о себестоимости услуги;
 - 3) отчет интересной информации;
 - 4) отчет по отказам в предоставлении номеров;
 - 5) отчет по совершившимся сделкам.
3. ИНФОРМАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯСЯ В ВАУЧЕРЕ:
 - 1) фамилия клиента и родственники гостя;
 - 2) адрес турфирмы и ее полные реквизиты;
 - 3) стоимость услуг и их перечень;
 - 4) название и государственный номер лицензии турфирмы;
 - 5) ФИО гостя.
4. СИТУАЦИЯ, ПРИ КОТОРОЙ КАССИР ПРОИЗВОДИТ ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ КЛИЕНТУ:
 - 1) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории);
 - 2) по желанию клиента;
 - 3) отъезд гостя ранее предварительного оплаченного срока;
 - 4) при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет;
 - 5) при изменении вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.
5. ТИПЫ БРОНИРОВАНИЯ:
 - 1) негарантированное;
 - 2) неопределенное;
 - 3) гарантированное.

Выберите из предложенных вариантов правильный ответ

6. КЛИЕНТ, ПРОЖИВАЮЩИЙ В ОТЕЛЕ:
 - 1) партнер;
 - 2) поставщик;
 - 3) гость;
 - 4) житель;
 - 5) конкурент.
7. НОМЕР, ПОД КОТОРЫМ ЗАРЕГИСТРИРОВАНА ЗАЯВКА:

- 1) номер карты;
- 2) номер карты гостя;
- 3) номер комнаты;
- 4) номера всех категорий;
- 5) номер брони.
8. ИНФОРМАЦИЯ, УКАЗАННАЯ В ДОГОВОРЕ МЕЖДУ ГОСТИНИЦЕЙ И ТУРФИРМОЙ:
 - 1) сколько стоит номер в гостинице;
 - 2) категория номера и количество туристов;
 - 3) фамилии туристов.
9. СИСТЕМА, СОЕДИНЯЮЩАЯ НЕЗАВИСИМЫЕ ГОСТИНИЦЫ:
 - 1) центральная система бронирования;
 - 2) общая система бронирования;
 - 3) неприсоединенная система бронирования;
 - 4) локальная система бронирования.
10. БРОНИРОВАНИЕ БЕЗ ПОСРЕДНИКОВ:
 - 1) прямое;
 - 2) косвенное;
 - 3) последовательное;
 - 4) интегральное;
 - 5) относительное.
11. ВНЕСЕНИЕ ГОСТЕМ ПЕРЕД ПРИБЫТИЕМ ОПРЕДЕЛЕННОГО ЗАДАТКА ЭТО:
 - 1) ваучер;
 - 2) денежная гарантия;
 - 3) талонный чек;
 - 4) авансовый депозит
12. ПОКАЗАТЕЛЬ, НЕ ЗАВИСЯЩИЙ ОТ ЦЕНЫ ЗА НОМЕР ИЛИ МЕСТО В ГОСТИНИЦЕ:
 - 1) количества дней пребывания в гостинице;
 - 2) сезона;
 - 3) % занятости номеров;
 - 4) погодных условий;
 - 5) низкого спроса на гостиницу.
13. ОТКАЗ ОТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО РЕЗЕРВИРОВАНИЯ В ДЕНЬ ЗАЕЗДА БЕЗ УВЕДОМЛЕНИЯ:
 - 1) простой;
 - 2) неявка;
 - 3) аннуляция;
 - 4) неожиданность.
14. ГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ:
 - 1) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;
 - 2) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;
 - 3) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям;
 - 4) предварительный заказ мест и номеров в гостинице.
15. ДОКУМЕНТ, ДАЮЩЕЙ ПРАВО НА ПРОЖИВАНИЕ В НОМЕРЕ:
 - 1) карта гостя;
 - 2) разрешение на поселение;
 - 3) анкета гостя;
 - 4) разрешение на удобства.
16. СОТРУДНИК, ЗАПОЛНЯЮЩИЙ ВЕДОМОСТЬ ДВИЖЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА:

- 1) дежурный по этажу;
 - 2) дежурная горничная;
 - 3) дежурный администратор.
17. ДОКУМЕНТ, ВЫПИСЫВАЮЩИЙСЯ КЛИЕНТУ ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ГОСТЯ В ДОРОГОЙ НОМЕР:
- 1) счет на дополнительные услуги;
 - 2) разрешение на поселение;
 - 3) приглашение на ужин;
 - 4) карта гостя;
 - 5) счет на доплату.
18. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЗАКАЗ МЕСТ И НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ:
- 1) бронирование;
 - 2) резерв;
 - 3) отметка;
 - 4) спрос.
19. КОЭФФИЦИЕНТ ОТНОШЕНИЯ ПРОДАННЫХ НОМЕРОВ К ЧИСЛУ НОМЕРОВ, ПРЕДЛОЖЕННЫХ К ПРОДАЖЕ ЭТО:
- 1) максимальная цены номера;
 - 2) двойной загрузки;
 - 3) занятости койко-мест;
 - 4) средней цены номера;
 - 5) загрузки номерного фонда.
20. «ЭКСПРЕСС-ОПЛАТА ГОСТИНИЧНОГО СЧЕТА» ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ПРИ ОПЛАТЕ:
- 1) кредитными картами;
 - 2) депозитом;
 - 3) ваучером;
 - 4) наличными.
21. ФОРМА ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА ОПЛАТЫ ЗА БРОНИРОВАНИЕ И ПРОЖИВАНИЕ ПО БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ:
- 1) Форма № 1-Г;
 - 2) Форма № 5-Г;
 - 3) Форма № 10-Г;
 - 4) Форма № 7-Г.

Напишите

22. ВИДЫ СПОСОБОВ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ:
- a)
 - b)
 - c)
 - d)
23. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ЗАЯВКЕ НА БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ:
- a)
 - b)
 - c)
 - d)
 - e)
24. ВИДЫ ОТКАЗОВ ОТ БРОНИРОВАНИЯ:
- a)
 - b)

Допишите предложение. Одному пропуску соответствует только одно слово

25. СТОЛКНОВЕНИЕ РАЗНОНАПРАВЛЕННЫХ ЦЕЛЕЙ, ИНТЕРЕСОВ, СТРЕМЛЕНИЙ, ПОЗИЦИЙ, МНЕНИЙ, СУБЪЕКТОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, НАЗЫВАЕТСЯ _____.
26. БРОНИРОВАНИЕ, ПРИ КОТОРОМ ОТЕЛЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ГОСТЮ НОМЕР ДО РАСЧЕТНОГО ДНЯ, СЛЕДУЮЩЕГО ЗА ДНЕМ ЗАПЛАНИРОВАННОГО ЗАЕЗДА, НАЗЫВАЕТСЯ _____.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №2)

Критерии оценки:

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	100-90% (от общего числа баллов)	Отлично
4	89-70%	Хорошо
3	69-50%	Удовлетворительно
2	менее 50%	Неудовлетворительно

Устный зачет (контрольная точка №3)

Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах

Вопросы:

1. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.
2. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.
3. Виды оплаты бронирования.

Ключ к вопросам:

1. Процесс бронирования в гостинице состоит из следующих этапов:

- ✓ заявки на бронирование;
- ✓ определение номеров для бронирования;
- ✓ регистрация заказа;
- ✓ подтверждение бронирования;
- ✓ составление отчета по бронированию.

С заявки на бронирование начинается процесс сотрудничества клиента и гостиницы. Заявка поступает по сети Интернет, телефону, почте и другим путем лично от клиента или посредника - физического или юридического лица. Каждая заявка на бронирование должна регистрироваться отделом бронирования. В заявке клиент должен сообщить фамилию, имя, отчество, дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, категорию и количество номеров, форму оплаты.

После получения заказа независимо от системы бронирования оперативно осуществляется анализ номерного фонда. Этот этап особенно важен для имиджа и эффективности функционирования гостиницы. Контроль мест осуществляется в процессе резервирования путем использования различных технологических методов:

- компьютерной системы в случае бронирования через Интернет;
- книги контроля бронирования.

После поступления заявки на бронирование и проверки наличия согласно заполнению номеров, в отеле оператор по бронированию осуществляет учетную запись. С регистрационной записью работник службы бронирования получает важную информацию о клиенте: фамилию, имя, отчество клиента или данные об организации заказчика, форму оплаты, количество и категорию номеров, срок пребывания и пожелания относительно условий проживания, информацию из предоплаты. Полученная информация может стать основой построения индивидуального подхода в обслуживании клиента и проверки его платежеспособности. После внесения необходимой информации, отдел бронирования присваивает клиенту номер для подтверждения бронирования.

В случае гарантированного бронирования отдел бронирования должен получить от клиента информацию о форме оплаты услуг гостиницы. Если оплата будет осуществляться кредитной картой, необходимо определить ее тип, номер, срок действия и владельца, а также проверить через компьютерную службу дееспособность кредитной карты.

В технологии бронирования этап подтверждения согласовывает готовность отеля предоставить услуги по размещению, а клиенту подтвердить намерения воспользоваться услугами по проживанию. Бронирование подтверждено специальным сообщением, направленного отелем клиенту, называется подтвержденным. При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, подтверждение в письменной форме направляется в течение одного дня. На заявке, поступившей почтой, подтверждение отправляется в письменной форме в течение одной-двух суток.

В сообщении о подтверждении, которое направляется по факсу или письмом указывается:

- номер регистрации заявки;
- дата и время предполагаемого прибытия и отъезда клиента;
- срок пребывания в отеле;
- цена и тип заказанного номера;
- количество лиц, пребывающих и количество мест;
- тип бронирования: с гарантией, без гарантии;
- дополнительные пожелания, специально оговариваются;
- информация о возможности изменения даты заезда отличие бронирования.

2. Служба бронирования выполняет не только бронирование номеров, но и производит аннуляцию заказов на бронирование. При полной аннуляции бронирования заполняется бланк "Отмена бронирования".

Все операции по бронированию, изменениям, отменам должны быть письменно зафиксированы и внесены в компьютерную программу. Для удобства в работе бланки "Новое резервирование", "Изменение", "Отмена бронирования" имеют разный цвет.

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте. Они выглядят таким образом.

1. Запрашивается информация о бронировании номера, которая включает имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля.

Номер аннуляции состоит из даты, инициалов и кода сотрудника, осуществляющего аннуляцию.

2. Отмечается, что бронирование номера аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется ее дата. Если аннуляция производится не самим гостем, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию.

3. Номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость.

4. Все сведения по данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. В автоматизированных отелях эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего возможного приезда гостя.

Действия по отмене бронирования, сделанного по предоплате, в разных отелях могут отличаться. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования. Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании.

Если запрос на отмену заявки пришел по факсу или электронной почте, то сотрудник бронирования высылает письмо – подтверждение отмены (cancellation confirmation).

Как вариант можно использовать такой текст:

Уважаемый _____!

В ответ на Ваш факс от _____ сообщаем, что нам жаль отменять заявку на бронирование:

Имя гостя: _____

Дата заезда: _____.

Дата выезда: _____.

Категория номера: _____.

№ подтверждения: _____.

Мы будем рады принять Вас в отеле " _____ " по любому другому случаю.

С наилучшими пожеланиями, отдел бронирования

Собранная в процессе резервирования информация автоматически перемещается на стойку Reception. Сотрудники отдела бронирования подготавливают листы заезда на каждый день, ими пользуются сотрудники при заезде гостей.

3. Оплата бронирования номера в гостинице производится после подтверждения бронирования. Предоплату можно сделать за первые сутки проживания или полностью.

Оплата принимается от физических и юридических лиц. Платеж может быть любым произведен любым удобным способом, как по наличному, так и безналичному расчету.

Виды оплаты бронирования можно систематизировать следующим образом:

- предварительная оплата услуг -- расчет клиента с отелями в полной форме до прибытия;
- оплата кредитной картой -- позволяет отелю блокировать определенный депозит на банковском счете гостя, не приехавшего и не снявшего бронь;
- авансовый депозит -- внесение гостем перед прибытием определенного задатка (стоимость одних суток проживания);
- гарантии туристского агента -- посредством заключения договора;
- туристский ваучер -- документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентов турагентству.

Гарантированное бронирование - бронирование, предполагающее, что комната держится до тех пор, пока гость не придет; как правило, номер держится одни сутки.

То есть гость может приехать в любое время, и он гарантирует оплатить номер даже если в случае не заезда, либо отменить бронирование до определенного часа, установленного гостиницей, дня заезда. Таким образом, если гость бронирует номер, но не приезжает и не отменяет бронирование вообще или до установленного срока, то на него налагаются штрафные санкции.

Существует несколько способов оплаты гарантирования бронирования.

1. Перевод предоплаты в гостиницу, обычно банковский перевод. Уведомление о переводе предоплаты должно поступать в гостиницу до дня заезда гостя. Срок подтверждения предоплаты определяется гостиницей и колеблется от нескольких недель до одного дня.

2. Гарантии под кредитную карту. Если бронирование, гарантированное кредитной картой, не было отменено до времени, установленного гостиницей, и гость не заехал, гостиница может начислить сумму штрафа на кредитную карту (обычно стоимость ночи проживания). Затем банк переведет данную сумму на счет гостиницы и уведомит об этом держателя карты.

3. Внесение депозита (в случае невозможности банковского перевода или гарантии кредитной картой). В случае пребывания гостя более одних суток с него взимается депозит в размере не менее 50%-ный стоимости полного срока проживания гостя, а не более одних суток - депозит взимается в размере 100% стоимости одних суток. Депозит на дополнительные расходы (прачечная, телефонные переговоры, мини - бар т.д.) составляет 25% от цены (суммы основного депозита).

4. Гарантирование компанией. В этом случае необходимо письмо представителя компании, содержащее фразу: «В случае незаезда (имя гостя) и невозможности отмены бронирования до 18:00 часов дня заезда компания (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания». Желательно принимать гарантию только от компаний, положительно зарекомендовавших себя в процессе сотрудничества, финансовое положение которых стабильно и не вызывает никаких опасений.

Иначе существует риск невозможности получения штрафа.

5. Использование платежного документа - ваучера. Гарантированное бронирование ваучером характерно для туроператоров. Ваучер - это платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых во время пребывания гостя в гостинице. Предоставляется в том случае, если гость оплачивает свое проживание через турфирму.

Негарантированное бронирование -- бронирование, при котором гостиница соглашается держать комнату непроданной до определенного часа. Этот тип бронирования не гарантирует, что гостиница получит оплату за номер в случае неприбытия гостя. Если гость не въезжает в номер до 18:00 часов вечера (в зависимости от загрузки отеля это может быть и до 16:00), то гостиница имеет право отменить для него бронирование и добавить комнату в список свободных для продажи номеров. Отказ от забронированного номера без последствий для клиента должен быть сделан за 48 ч до даты заезда. О политике отеля гостю обязательно сообщается в подтверждении о бронировании и второй раз до 12:00 ч в день заезда. По законодательству заявка с подтверждением о бронировании эквивалента контракту со всеми вытекающими юридическими последствиями.

При негарантированном бронировании используются следующие методы оплаты: наличный расчет, кредитная карта (указывается тип карты), авансовый депозит.

Если спрос на услуги гостиницы в определенные периоды времени превышает предложения, практикуется методика двойного бронирования. Отель принимает заявки на большее число мест, чем имеются в его распоряжении, идет на риск, из собственного опыта зная примерный уровень последующих неизбежных отказов от бронирования, приводящих спрос на гостиничные номера и их предложение к равновесию.

Двойное бронирование - бронированием мест сверх имеющихся в наличии должны быть тщательно продумано и четко регулироваться. Если отель не в состоянии выполнить обязательства по принятым заказам, он рискует потерять будущий бизнес в отношении клиентов, чья бронь не была выполнена, и возможный бизнес с их компаниями и туристическими агентами. Возможно, лучше оставить номер незанятым, чем быть не в состоянии выполнить принятый заказ.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №3)

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившего теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопроса освещены полностью.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопроса освещены полностью, один вопрос освещён полностью, и имеют незначительные ошибки.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал в неумении обосновывать свои рассуждения; вопросы начаты, но не завершены до конца.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Устный зачет (контрольная точка №4)

Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж

Вопросы:

1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.
2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
3. Международные стандарты обслуживания.

Ключ к вопросам:

1. Служба бронирования (резервирования) выполняет функции непосредственного сбыта гостиничного продукта, поэтому эффективность управления процессом бронирования сказывается на рентабельности отеля. Процесс бронирования - это налаживание сотрудничества между уполномоченными работниками отеля и гостями, рассмотрение заказ мест и номеров в гостинице - именно с него начинают обслуживания гостей. Для осуществления этого процесса и существуют разные технические средства: телефон, Интернет, почта, факс и т.п., но собственно от эффективной его организации зависит впечатление клиента о гостинице. Поэтому оператор по бронированию обязательно должен иметь профессиональную подготовку, теле маркетинговые навыки общения, выявить высокий профессионализм и гостеприимство.

Для эффективной работы службы бронирования необходимо обеспечить бесперебойное перемещение информации между следующими подразделениями:

- службой бронирования;
- службой эксплуатации номерного фонда;
- службой питания;
- дополнительными службами (сектором транспорта, сектором развлечения, досуга и отдыха, сектором организации конференций и т.д.)

Служба эксплуатации номерного фонда. Функция службы – поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров и общественных помещений.

В эту службу поступает информация о том, какие номера забронированы и к какому сроку, их надо подготовить для заселения.

Служба питания. Туда поступают заявки на организацию банкетов, информация о рационе питания гостей (например, приезжающий гость вегетарианец, следовательно, в меню для этого гостя не будут включать мясные блюда).

Сектор транспорта. Имеет исключительно важное значение, так как предоставляет туристам возможность воспользоваться услугой трансферт, забронировать и приобрести проездные документы на все виды транспорта.

Сектор развлечения, досуга и спорта. Играет важную роль в общественной инфраструктуре

индустрии гостеприимства и решает разнообразные задачи: отдыха, развлечения, оптимизации настроения, развитие культуры.

Большое значение в организации досуга гостям имеют экскурсионные бюро, детские комнаты, службы анимации и т.д.

Сектор организации конференций. В настоящее время в гостиницах очень большое внимание уделяется конгрессному бизнесу как источнику высокого и, главное, стабильного дохода. В гостиницы приходит множество заявок от бизнес-туристов на проведение семинаров и конференций.

2. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании:

- Из каждой конфликтной ситуации есть выход, следует лишь соблюдать определенные советы:
- Будьте эмоционально выдержаны. Лишние эмоции помешают разговору.
- Спор должен быть обезличен: не стремитесь обвинять собеседника, говорите отстраненно от него самого.
- Все решения, которые принимаются в ходе конфликта, должны быть взвешены и обдуманы.
- Используйте правило активного восприятия информации: внимательно слушайте, поддерживайте легкий зрительный контакт, пытайтесь перефразировать какую-нибудь мысль собеседника. Возможно, между вами возникнет определенная симпатия, которая будет способствовать установлению взаимопонимания.
- Все эти действия помогут показать вашу заинтересованность в разрешении конфликта.

3. К международным стандартам обслуживания относятся:

1. Быстрота обслуживания:

- служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;
- требованиями посетителей надо заниматься немедленно, не отсылая их в другой отдел или к другому человеку;
- все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

2. Точность исполнения заказа: гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.

3. Превосходнейшее желание гостя:

- необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят;
- служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

4. Дружелюбие и вежливость:

- с любым посетителем, находящимся от вас в радиусе 2 м, надо первым начинать беседу;
- всегда, когда возможно, используйте титулы перед фамилией гостя (господин, сэр, доктор и т.п.);
- следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8- 10 м, а за любое неудобство посетителю приносятся извинения.

5. Внимательность:

- дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы заняты;
- следует быть предельно внимательным.

6. Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников.

6.1. Форма одежды:

- требуется полная форма (чистая, выглаженная и в хорошем состоянии);
- группам сотрудников, работающим вместе, необходимо носить одинаковую форму;
- все сотрудники должны носить именной значок, который крепится слева. Значок должен быть высокого качества и хорошо читаться;
- пиджаки и рубашки следует носить застегнутыми на все пуговицы, в помещениях обслуживания полезны только длинные рукава;

- содержимое карманов одежды не должно искажать ее форму;
- носки только темного цвета;
- туфли с закрытой пяткой и носком, чистые и в хорошем состоянии.

6.2. Прическа и гигиена сотрудников:

- волосы у мужчин (чистые, аккуратные, убранные с лица, не касаются воротника рубашки сзади и с боков);
- волосы у женщин (не длиннее нижнего края воротника, в противном случае они собираются в пучок или аккуратно завязываются сзади);
- сотрудники, имеющие дело с едой, напитками или с техникой, должны носить защитный головной убор;
- борода не разрешается, усы должны быть аккуратно ухожены и не заходить за угол рта больше, чем на 12,5 мм;
- ногти чистые (подстрижены у мужчин, у женщин - средней длины) и покрашены только в нейтральные цвета;
- мужчинам не следует носить никаких браслетов или серег, только обручальное кольцо, женщинам - не более двух колец, серьги сдержанного стиля.

7. Конфиденциальность информации:

- соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т.п.

8. Знание работы:

- любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию.

9. Терпение:

- жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно и передавать руководству для принятия соответствующих мер;
- никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию.

10. Ответственность:

- необходимо чувство ответственности и гордости при поддержании порядка в отеле;
- в случае жалобы гостя нельзя обвинять другие отделы или лица;
- брать ответственность за решение проблемы следует на себя.

11. Численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют следующие рекомендации по количеству работников на 10 гостиничных номеров:

- 1) отели «пять звезд» - не менее 20 человек на 10 номеров;
- 2) отели «четыре звезды» - не менее 12 человек на 10 номеров;
- 3) отели «три звезды» - не менее 8 человек на 10 номеров;
- 4) отели «две звезды» - не менее 6 человек на 10 номеров.

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №4)

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы освещены полностью.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, один вопрос освещён полностью, и имеют незначительные ошибки.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал в неумении обосновывать свои рассуждения; вопросы начаты, но не завершены до конца.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Общие и профессиональные компетенции	Критерии оценки курсовой работы	Оценка (да/нет)
ПК 4.1 – 4.3 ОК 1, 2, 3, 5, 9	- качество содержания работы (достижение сформулированной цели и решение задач исследования, полнота раскрытия темы, системность подхода, отражение знаний литературы и различных точек зрения по теме, нормативно-правовых актов, аргументированное обоснование выводов и предложений);	
	- актуальность выбранной темы;	
	- соответствие содержания выбранной теме;	
	- соответствие содержания глав и параграфов их названию;	

	- логика, грамотность и стиль изложения;	
	- внешний вид работы и ее оформление, аккуратность;	
	- соблюдение заданного объема работы;	
	- наличие хорошо структурированного плана, раскрывающего содержание темы курсовой работы;	
	- качество оформления рисунков, схем, таблиц;	
	- правильность оформления списка использованной литературы;	
	- достаточность и новизна изученной литературы;	
	- соблюдение графика выполнения курсовой работы;	
	- ответы на вопросы при публичной защите работы.	

Критерии оценивания:

0 баллов – признак не

проявляется;

1 балл – признак проявляется.

Рейтинговая система: «3» - 9 – 8 баллов

«4» - 11 – 10 баллов

«5» - 13 – 12 баллов

**ЛИСТ ОЦЕНИВАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.
УП ПМ 04. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**

Освоенные профессиональные компетенции	Аспект	Критерии оценивания (описание субкритерия)	0-1							
ПК 4.2	О1	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	0-1							
ПК 4.2	О2	Уточняет имя гостя	0-1							
ПК 4.1-4.3	О3	Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	0-1							
ПК 4.1-4.3	О4	Уточняет, будут ли у гостя особые пожелания	0-1							
ПК 4.2	О5	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	0-1							
ПК 4.2	О6	Предлагает варианты на интересующие даты	0-1							

ПК 4.2	О7	Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FB	0-1						
ПК 4.2	О8	Верно называет общую стоимость проживания	0-1						
ПК 4.2	О9	Уточняет, хотят ли забронировать номер	0-1						
ПК 4.2	О10	Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	0-1						
ПК 4.1-4.3	О11	Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования	0-1						
ПК 4.2	О12	Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	0-1						
ПК 4.2	О13	Повторяет всю информацию, которая касается бронирования	0-1						
ПК 4.2	О14	Спрашивает, может ли он чем-то помочь	0-1						
ПК 4.2	О15	Благодарит за звонок/выбор отеля и заканчивает разговор	0-1						
ПК 4.3	О16	Распечатывает бронирование с корректно указанными данными	0-1						
ПК 4.2	О17	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3 раз	0-1						
ПК 4.3	О18	Рабочее место приведено в порядок (оценивается в конце каждого модуля)	0-1						
		Итого баллов:	0-18						

Критерии оценивания:

0 баллов – признак не проявляется;

1 балл – признак проявляется.

Рейтинговая система: «3» - 11 – 9 баллов

«4» - 15 – 12 баллов

«5» - 18 – 16 баллов

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)

Ситуация 1. Бронирование номера по телефону

Студенту необходимо принять заявку на бронирование согласно стандартным процедурам. Осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу.

Ситуация 2. Предоставление информации об отеле (по телефону)

Студенту необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать стандартные фразы в определенной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

Оценочный лист квалификационного экзамена ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, обучающихся 3 курса по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Ситуация 1: Бронирование номера по телефону

Освоенные профессиональные компетенции	Аспект	Критерии оценивания (описание субкритерия)	0-1						
ПК 4.2	O1	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	0-1						
ПК 4.2	O2	Уточняет имя гостя	0-1						
ПК 4.1-4.3	O3	Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	0-1						
ПК 4.1-4.3	O4	Уточняет, будут ли у гостя особые пожелания	0-1						
ПК 4.2	O5	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	0-1						
ПК 4.2	O6	Предлагает варианты на интересующие даты	0-1						
ПК 4.2	O7	Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, ФВ)	0-1						
ПК 4.2	O8	Верно называет общую стоимость проживания	0-1						
ПК 4.2	O9	Уточняет, хотят ли забронировать номер	0-1						
ПК 4.2	O10	Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	0-1						
ПК 4.1-4.3	O11	Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования	0-1						
ПК 4.2	O12	Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	0-1						
ПК 4.2	O13	Повторяет всю информацию, которая касается бронирования	0-1						
ПК 4.2	O14	Спрашивает, может ли он чем-то помочь	0-1						
ПК 4.2	O15	Благодарит за звонок/выбор отеля и заканчивает разговор	0-1						
ПК 4.3	O16	Распечатывает бронирование с корректно указанными данными	0-1						
ПК 4.2	O17	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3 раз	0-1						
ПК 4.3	O18	Рабочее место приведено в порядок (оценивается в конце каждого модуля)	0-1						
		Итого баллов:	0-18						

Бронирование номера по телефону

Освоенные профессиональные компетенции	Аспект	Баллы	Критерии оценивания						
	J1		Ориентирование в услугах отеля, уверенность в диалоге						

ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы		0	Не уверен, не внимателен					
		1	Плохие знания, не уверен					
		2	Хорошее знание, уверен					
		3	Уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма					
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	J2		Продвижение услуг отеля					
		0	Не продвигает, не упоминает услуги отеля					
		1	Дает крайне мало информации об услугах					
		2	Информирует об услугах					
		3	Информирует гостя, продвигая услуги отеля					
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	J3		Выполнение задания согласно условиям ситуации					
		0	Не справляется					
		1	Плохо справляется					
		2	Справляется хорошо					
		3	Превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации					
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	J4		Грамотность устной речи					
		0	Непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок					
		1	Допускает незначительные ошибки					
		2	Говорит без ошибок					
		3	Профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок					
		Итого максим. Кол-во баллов: 12						

Ситуация 2. Предоставление информации об отеле (по телефону)

Освоенные профессиональные компетенции	Аспект	Критерии оценивания (описание субкритерия)	0-1						
ПК 4.2	O1	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	0-1						
ПК 4.2	O2	Уточняет имя	0-1						
ПК 4.2	O3	Сообщает, где находится отель (включая адрес)	0-1						
ПК 4.2	O4	Называет бесплатные и дополнительные услуги отеля	0-1						
ПК 4.2	O5	Рассказывает о ценовой политике и категории номеров	0-1						
ПК 4.2	O6	Рассказывает о возможностях для проведения конференций	0-1						
ПК 4.2	O7	Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле	0-1						
ПК 4.2	O8	Спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь	0-1						
ПК 4.2	O9	Благодарит за звонок и заканчивает разговор	0-1						
ПК 4.2	O10	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	0-1						
ПК 4.3	O11	Рабочее место приведено в порядок (оценивается в конце каждого модуля)	0-1						
Итого баллов:			0-11						

Предоставление информации об отеле (по телефону)

Освоенные профессиональные компетенции	Аспект	Баллы	Критерии оценивания						
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	J1		Ориентирование в услугах отеля, уверенность в диалоге						
		0	Не уверен, не внимателен						
		1	Плохие знания, не уверен						
		2	Хорошее знание, уверен						
		3	Уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма						
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	J2		Продвижение услуг отеля						
		0	Не продвигает, не упоминает услуги отеля						
		1	Дает крайне мало информации об услугах						
		2	Информирует об услугах						
		3	Информирует гостя, продвигая услуги отеля						
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	J3		Выполнение задания согласно условиям ситуации						
		0	Не справляется						
		1	Плохо справляется						
		2	Справляется хорошо						
		3	Превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации						
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	J4		Грамотность устной речи						
		0	Непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок						
		1	Допускает незначительные ошибки						
		2	Говорит без ошибок						
		3	Профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок						
Итого максим. Кол-во баллов: 12									

Сводная ведомость результатов квалификационного экзамена обучающихся 3 курса по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Ситуация 1 Бронирование номера по телефону	Кол-во баллов Аспект О	Кол-во баллов Аспект J	Кол-во баллов по ситуации																	
	18	12	30																	
Ситуация 2 Предоставление информации об отеле (по телефону)	Кол-во баллов Аспект О	Кол-во баллов Аспект J	Кол-во баллов по ситуации																	
	11	12	23																	
Общее кол-во баллов			53																	

Рейтинг оценивания 100-90% 53 – 47 – «5»
89-80% 46 – 42 – «4»
79-70% 41 – 37 – «3»
Менее 70% оценка «2»



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
«ГОРНИЧНАЯ»**

по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов,
2022 год

Контрольно-оценочные средства
рассмотрены цикловой комиссией
Председатель предметно-цикловой
комиссии

/Нужина О.Д./

Протокол № 4

от «14» февраля 2022г.

Контрольно-оценочные средства разработаны
на основе рабочей программы, и в соответствии
с требованиями ФГОС СПО по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик: *Ширыкалова Наталья Михайловна, преподаватель, ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности и транспорта»*

Экспертиза контрольно-оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины
ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям,
служащих «Горничная» *пройдена.*

Эксперт:

ГАПОУ СО «Камышловский техникум
промышленности и транспорта»

/Нужина О.Д.

«16» февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УМР ГАПОУ СО
«Камышловский техникум промышленности
и транспорта»

Потапова О.А.

«21» февраля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ.....	4
2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном).....	5
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	7
4. Требования к дифференцированному зачету по учебной и (или) производственной практике.....	9
5. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для экзамена (квалификационного).....	14
6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	18

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ

Результатом освоения профессионального модуля является готовность студента к выполнению вида профессиональной деятельности **Выполнение работ по профессии рабочих «Горничная»** и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
УП	Дифференцированный зачет ДЗ	Присутствует
ПП	Дифференцированный зачет ДЗ	Присутствует
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная»	Экзамен (квалификационный) (ЭК)	Присутствует

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)¹

2.1. В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице	1. комплектовать тележку горничной; 2. применять специальное оборудование для уборки; 3. проводить ежедневную (текущую) уборку номера; 4. проводить генеральную уборку номера; 5. проводить уборку после выезда гостя; 6. проводить уборку ванных комнат в номерах и санузлов общего пользования.
ПК 5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера	1. осуществлять вечернюю подготовку номера ко сну клиента; 2. проводить уборку помещений общего пользования; 3. оказывать дополнительные услуги на этаже; 4. проводить экспресс-уборку по просьбе гостя; 5. принимать номер у гостя перед выездом; 6. проверять сохранность оборудования и инвентаря в номере; 7. передавать дежурство в конце смены.
ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице	1. Своевременное информирование клиента о правилах предоставления дополнительных гостиничных услуг. 2. Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями оказания услуг. 3. Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента;

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способ решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	1. Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; 2. Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности горничной. 3. Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю. 4. Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; 5. Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	1. Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; 2. Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 03. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	1. Аргументированный анализ текущей ситуации; 2. Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; 3. Понимание личной ответственности за предложенные решения. 4. Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; 5. Организация самостоятельного планирования повышения квалификации по направлению «рабочей профессии». 6. Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития.
ОК 04. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	1. Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; 2. Проявление лидерских качеств; 3. Проявление готовности к обмену информацией; 4. Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности горничной.
ОК 06. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	1. Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; 2. Готовность брать на себя ответственность за ряд работы. 1. Проявление гражданской позиции; 2. Активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; 3. Использование профессиональных знаний в период военной службы.
ОК 09. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	1. Организация рабочего места (зоны) менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационные технологии; 2. Грамотное владение горничными способами оказания дополнительных гостиничных услуг, информационно-коммуникационными технологиями

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

3.1 Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется по всем видам аудиторной работы, предусмотренным рабочей программой модуля.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия, мастером производственного обучения по учебной практике.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: - устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.) - письменная (письменный опрос, решение учебных задач и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Текущий контроль и оценка элементов освоения МДК и УП (ПК, ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

3.2 Инструментарий для проведения текущего контроля по УП ПМ 05

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. Выполнение работ, связанных с оборотом постельного белья, различными видами уборочных работ в жилом номере	Практикум

Перечень вопросов (ситуационные задачи):

1. В течение какого времени должен быть заполнен мини-бар?
2. В случае нехватки продуктов в мини-баре, что вы будете делать?
3. Гость решил воспользоваться услугами прачечной, ваши действия?
4. Если в номере неисправно оборудование, ваши действия?
5. Если гость задал вопрос, на который вы не можете ответить, ваши действия?
6. Как при уборке должна располагаться тележка горничной и почему?
7. Если гость решил воспользоваться дополнительными услугами?
8. Если вам нужно уйти, когда вы делаете уборку в номере, ваши действия?
9. Вы собираетесь приступить к уборке номера, на двери висит табличка «Не беспокоить»?
10. При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость:
 - он вас не слышал;
 - застали гостя в неловком положении, например, переодевается;
 - гость в обычной ситуации, например, смотрит телевизор;
11. При уборке вы обнаружили, что гость забыл свою личную вещь, ваши действия?
12. Перечислите услуги, которые оказывает отель.
13. Как часто производится уборка номеров, смена белья?
14. В каком количестве заполняется бланки на мини-бары, на стирку белья, на доп. услуги и кому отдаются бланки?
15. Какие номера убираются в первую очередь, во вторую и т.д.?
16. Вы начинаете уборку: опишите правила уборки

- проверка состояния номера
- уборка посуды и мусора
- кровать
- мебель

- уборка ванной комнаты
- последняя детальная уборка

17. Правила пожарной безопасности:

- если пожар блокировал вас в комнате
- при возгорании телевизора или компьютера
- что нельзя делать при возгорании

18. Правила эвакуации

19. При выезде клиента, как вы принимаете номер?

20. Расскажите, как должна выглядеть горничная.

21. На ваш взгляд, объясните, в чем заключается работа горничных

22. Расскажите, какая информация должна быть занесена при предоставлении услуги в бланки:

- мини-бара
- услуг прачечной
- доп. услуг (бильярд, сауна, комната переговоров)

Практические задания:

1. Подготовка горничной к уборке. Комплектация тележки горничной.
2. Технология работы с инструментами и приспособлениями. Средства индивидуального пользования.
3. Технология выполнения различных видов уборочных работ в жилых номерах.
4. Выполнение работ, связанных с оборотом постельного белья.
5. Технология приемки номера.

Оценка результатов текущего контроля

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, если практическое задание выполнено верно, и в полном объеме согласно предъявляемым требованиям. Присутствует последовательность выполнения действий. Проанализированы ситуации, верно, сделаны аргументированные выводы. Дает ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, если практическое задание выполнено, верно, и в полном объеме с пояснением всех действий. Есть нарушения в последовательности выполнения действий. Показаны знания в пределах программы изучаемой дисциплины. Допущены недочеты.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если практическое задание выполнено не в полном объеме. Произведен частичный, недостаточно аргументированный анализ, сделаны недостаточно полные выводы. Показаны знания в пределах программы изучаемой дисциплины. Допущены единичные несущественные ошибки

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если практическое задание выполнено не в полном объеме. Приведена недостаточно убедительная аргументация выполненного задания. Учащийся испытывает затруднения при формулировании выводов и пояснении выполненного задания. Допущены несущественные ошибки.

4. Требования к дифференцированному зачету по учебной и производственной практике

Целью оценки по учебной и производственной практике является установление степени освоения: 1) профессиональных и общих компетенций; 2) практического опыта и умений.

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике) **с указанием:** видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

4.1. Задания для дифференцированного зачета УП ПМ 05 Выполнение работ по профессии рабочих «Горничная»

Билет №1.

Инструкция:

Ответьте на вопрос, продемонстрируйте действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Правила поведения и действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи
2. Генеральная уборка номера, действия горничной.

Билет №2.

Инструкция:

Ответьте на вопрос, продемонстрируйте действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Помощь гостям при утере багажа, вечерний сервис
2. Экспресс - уборка номера, действия горничной.

Билет №3.

Инструкция:

Ответьте на вопрос, продемонстрируйте действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
2. Смена постельного белья, технология работы с бельем.

Билет №4.

Инструкция:

Ответьте на вопрос, продемонстрируйте действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Дополнительный сервис для гостей.
2. Смена постельного белья, технология работы с бельем.

Билет №5.**Инструкция:**

Ответьте на вопрос, продемонстрируйте действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Правила применения карточки «Не входите, номер», «Уберите номер»
2. Уборка номера после выезда гостя, действия горничной

Билет №6.**Инструкция:**

Ответьте на вопрос, продемонстрируйте действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Способы поведения горничной, правила захода в номер.
2. Уборка забронированного номера, действия горничной.

Билет №7.**Инструкция:**

Ответьте на вопрос, продемонстрируйте действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Основные правила уборки гостевых номеров.
2. Комплектация тележки горничной, что необходимо для уборки номеров.

Билет №8.**Инструкция:**

Ответьте на вопрос, продемонстрируйте действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Проверка и комплектация мини-бара в гостиничном номере
2. Смена постельного белья, технология работы с бельем.

Критерии оценки устного опроса:

1. **Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если:

- в ходе собеседования с преподавателем обучающийся ответил на все поставленные вопросы;
- без затруднений отвечает на уточняющие и дополнительные вопросы преподавателя.
- демонстрирует усвоение всех необходимых знаний.

2. **Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, если:

- в ходе непосредственного собеседования с преподавателем он ответил на 80% всех вопросов;
- испытывает незначительные затруднения на уточняющие и дополнительные вопросы преподавателя.
- допущены незначительные ошибки, которые не влияют на усвоение общего объема знаний.

3. **Оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если:

- в ходе непосредственного собеседования с преподавателем задания обучающийся отвечает правильно не менее, чем на 60% вопросов;
- ответы правильные, но недостаточно полные или некорректно сформулированы;

- основные знания усвоены частично.

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- в ходе выполнения задания обучающийся не ответил на большую часть вопросов;
- ответы неправильные, нелогичные, некорректные;
- необходимые знания не усвоены.

Критерии оценки выполнения практической работы:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он выполнил все задания, при этом ответы полные и содержательные;

Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся выполнил задание, но при этом допустил незначительные ошибки, которые можно корректировать;

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если выполнено 50% работы;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся задание выполнил неверно.

4.2 Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю.

Виды работ:

1. Ознакомление с правилами внутреннего распорядка на предприятии. Знакомство с инструкцией по технике безопасности на предприятии.
2. Ознакомление с должностной инструкцией горничной, внутренними стандартами обслуживания.
3. Ознакомление с номерами различной категории гостиницы, особенностями их оснащения.
4. Ознакомление с правилами техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами.
5. Осуществление взаимодействия со службами гостиницы.
6. Осуществление предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
7. Выполнение подготовки к уборочным работам. Комплектация тележки горничной. Подбор моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей.
8. Выполнение ежедневной (текущей) уборки.
9. Выполнение уборки после выезда гостя.
10. Выполнение генеральной уборки.
11. Выполнение экспресс-уборки.
12. Выполнение уборки служебных и общественных помещений.
13. Выполнение вечерней подготовки номера.
14. Составление графика различных видов уборок.
15. Оформление заявки в связи с техническими неисправностями в номерном фонде.
16. Оформление документации при порче имущества гостиницы и ознакомление с порядком возмещения причинённого гостем ущерба.
17. Оформление документации и правила обращения с забытыми вещами гостей.
18. Процедура осуществления смены постельного белья в закреплённых номерах.

Форма аттестационного листа
Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время
производственной практики

ФИО _____, группа _____
 обучающийся по программе(ам) подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) производственную практику по
 профессиональному модулю **ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким**
профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» в объеме ____ час. с «____»
 _____ 20__ г. по «____» _____ 20__ г.
 в организации _____

(наименование организации, юридический адрес)

Виды и качество выполнения работ

Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики:	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
Ознакомление с правилами внутреннего распорядка на предприятии. Знакомство с инструкцией по технике безопасности на предприятии.	
Ознакомление с должностной инструкцией горничной, внутренними стандартами обслуживания.	
Ознакомление с номерами различной категории гостиницы, особенностями их оснащения.	
Ознакомление с правилами техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами.	
Осуществление взаимодействия со службами гостиницы.	
Осуществление предоставления информации гостям об услугах в гостинице.	
Выполнение подготовки к уборочным работам. Комплектация тележки горничной. Подбор моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей.	
Выполнение ежедневной (текущей) уборки.	
Выполнение уборки после выезда гостя.	
Выполнение генеральной уборки.	
Выполнение экспресс-уборки.	
Выполнение уборки служебных и общественных помещений.	
Выполнение вечерней подготовки номера.	
Составление графика различных видов уборок.	
Оформление заявки в связи с техническими неисправностями в номерном фонде.	

Оформление документации при порче имущества гостиницы и ознакомление с порядком возмещения причинённого гостем ущерба.	
Оформление документации и правила обращения с забытыми вещами гостей.	
Процедура осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах.	

Дата «__» _____ 20__ г. Подпись руководителя практики _____

Печать _____ Подпись ответственного лица организации _____

5. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для экзамена (квалификационного)

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная»** основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по программе) подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**.

Экзамен включает:

1. Обоснование теоретических ответов.
2. Выполнение практического задания.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

При принятии решения об итоговой оценке по профессиональному модулю учитывается оценка показателей для выполнения вида профессиональной деятельности, освоение которого проверяется. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» по программе подготовки специалистов среднего звена: **43.02.14 Гостиничное дело**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций при выполнении заданий для экзамена (квалификационного)

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице
ПК 5.2.	Осуществлять вечернюю подготовку номера
ПК 5.3.	Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Билет 1:

Инструкция: проанализируйте практическое задание, выполните действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Алгоритм выполнения генеральной уборки
2. Действия горничной при обнаружения постельного белья с дефектами.

Билет 2:

Инструкция: проанализируйте практическое задание, выполните действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Алгоритм подготовки горничной к работе.
2. Произведите комплектацию рабочей тележки горничной.

Билет 3:

Инструкция: проанализируйте практическое задание, выполните действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Алгоритм выполнения уборки забронированных номеров.
2. Действия горничной при обнаружении забытых гостем вещей.

Билет 4:

Инструкция: проанализируйте практическое задание, выполните действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Алгоритм выполнения экспресс-уборки
2. Действия горничной при обнаружении пропажи 2 полотенец.

Билет 5:

Инструкция: проанализируйте практическое задание, выполните действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Алгоритм выполнения ежедневной текущей уборки.

2. Осуществите комплектацию рабочей тележки горничной.

Билет 6:

Инструкция: проанализируйте практическое задание, выполните действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Алгоритм выполнения уборки номера после выезда гостя.
2. Способы поведения горничной в нестандартных ситуациях.

Билет 7:

Инструкция: проанализируйте практическое задание, выполните действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Технология работы с бельем, смена постельного белья.
2. Помощь гостям при утере багажа.

Билет 8:

Инструкция: проанализируйте практическое задание, выполните действия горничной

Время выполнения: 20 мин

Вопросы:

1. Алгоритм уборки постели при выполнении ежедневной текущей уборки.
2. Должностные обязанности горничной отеля.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III а. УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания для экзаменуемого – Количество билетов для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения заданий в билете - 20 минут

Оборудование: оборудованный кабинет по специальности «Гостиничный сервис», в т. ч. Гостиничный номер

Литература для экзаменуемых (справочная, методическая и др.): Нормативно-правовой акт «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

5.1 Критерии оценки устного опроса:

1. **Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если:

- в ходе собеседования с преподавателем обучающийся ответил на все поставленные вопросы;
- без затруднений отвечает на уточняющие и дополнительные вопросы преподавателя.
- демонстрирует усвоение всех необходимых знаний.

2. **Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, если:

- в ходе непосредственного собеседования с преподавателем он ответил на 80% всех вопросов;

- испытывает незначительные затруднения на уточняющие и дополнительные вопросы преподавателя.
- допущены незначительные ошибки, которые не влияют на усвоение общего объема знаний.

3. Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- в ходе непосредственного собеседования с преподавателем задания обучающийся отвечает правильно не менее, чем на 60% вопросов;
- ответы правильные, но недостаточно полные или некорректно сформулированы;
- основные знания усвоены частично.

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- в ходе выполнения задания обучающийся не ответил на большую часть вопросов;
- ответы неправильные, нелогичные, некорректные;
- необходимые знания не усвоены.

5.2 Критерии оценки выполнения практической работы:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он выполнил все задания, при этом ответы полные и содержательные;

Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся выполнил задание, но при этом допустил незначительные ошибки, которые можно корректировать;

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если выполнено 50% работы;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся задание выполнил неверно.

6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М.: Академия, 2016
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2016 -206с
3. Ляпина И.Ю., Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2018 – 208 с.
4. Ляпина И.Ю., Игнатьева Т.Л., Безрукова С.В. Индустриальная база гостиниц и туристических комплексов. М.: Академия, 2018-208с.
5. Джум Т.А., Денисова Н.И. Технология и организация обслуживания в гостинице. Краснодар, 2018 – С.67-78.

Дополнительные источники

1. Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристической индустрии. Сектор: гостиницы.
2. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело»

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная»

ФИО студента обучающийся на _____ курсе по специальности СПО

код и наименование специальности СПО

освоил(ла) программу профессионального модуля ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка/зачет
УП	Дифференцированный зачет (ДЗ)	
ПП	Дифференцированный зачет (ДЗ)	

Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

Номер билета	Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да/нет)
	ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 5.3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10	1. Правильность определения категории номера; Точность выполнения комплектации тележки горничной перед началом уборочных работ; Правильность выполнения всех видов уборочных работ. 2. Точность и своевременность выполнения вечерней подготовки номеров. 3. Точность и своевременность предоставления информации гостям об услугах в гостинице; Точность взаимодействия со службами гостиницы; Правильность организации работы с вещами гостей, подготовленными к стирке и чистке; Соответствие оформленных документов при организации работы с вещами гостей, подготовленных к стирке и	

		чистке типовым формам и требованиям к оформлению документов; Соответствие оформленных заявок на ремонт при технических неисправностях в номерном фонде типовым формам и требованиям к оформлению документов; Соответствие оформленной документации, связанной с оборотом белья на этажах гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов.	

Дата ____ . ____ .20 ____ г.

Подписи членов экзаменационной комиссии

_____/_____/

_____/_____/