

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «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

Разработан:
Ширыкаловой Н.М.,
преподавателем,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	6
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	19
4.1. Структура контрольного задания.....	19
4.2. Время на подготовку и выполнение.....	19
4.3. Критерии оценки заданий.....	22
4.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	23
4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	23

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП 05. «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия».

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

КОС разработаны на основании:

- * Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

- * Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

- * Рабочей программы учебной дисциплины ОП 05. «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
Уметь:	
У1. использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК3. 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.	- Точно объясняет значение ресурсо-и энергосберегающих технологий; - Знает, как данные технологии используются в гостиничном сервисе; - Использует знания при выполнении практических заданий.
У2. использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих; ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности эффективно и качество. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- Перечисляет верно системы жизнеобеспечения гостиницы и их характеристики; - Осуществляет поиск актуальной информации по заданной теме; - Использует знания при выполнении практических заданий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	
У3. осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены; ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Контролирует выполнение правил и норм охраны труда, производственной санитарии и гигиены при решении практических заданий.
Знать:	
31. Основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов;	Воспроизводит верно основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов
32. Архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов;	Перечисляет и формулирует верно архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов
33. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;	Формулирует верно принципы оформления интерьеров гостиничных зданий
34. Требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов;	Перечисляет верно требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов
35. Особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.	Перечисляет верно, правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность по охране и безопасности труда; Формулирует верно основные положения нормативных актов по обеспечению безопасных условий труда.

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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: - устная (устный опрос, защита письменной работы и т.д.) - письменная (письменный опрос, выполнение расчетно-графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Общие компетенции		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Тестовая работа Контрольная работа Устный зачет Защита и оценка практических занятий Наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ, решение профессиональных задач	комплексные ситуационные задания, оценочные листы, рейтинговые шкалы и т.д.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их.		
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 эффективно и качество.		
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.		
Уметь:		
- использовать ресурс - и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;		
- использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;		
- осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;		
Знать:		
- Основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов;		
- Архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов;		
- Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;		
- Требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов;		комплексные ситуационные задания, оценочные листы, рейтинговые шкалы и т.д.
- Особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.		

Инструментарий для проведения текущего контроля

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий	Блиц-опрос
Контрольная точка №2. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов	Тестирование
Контрольная точка №3. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и тур комплексов	Контрольные вопросы
Контрольная точка №4. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц	Зачет
Контрольная точка №5. Оборудование службы приема и размещения	Зачет
Контрольная точка №6. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц	Написание реферата

Блиц - опрос (контрольная точка №1)

Основные принципы проектирования гостиничных предприятий

Блиц – опрос по разделу «Основные принципы проектирования гостиничных предприятий»

1. Организационная структура гостиничного предприятия — это функционально-технологическая система, обеспечивающая его деятельность ДА
2. Проектирование гостиниц включает в себя определение внешнего вида и форм здания, планировку внутренних помещений ДА
3. Предпроектные работы включают в себя 3 этапа. НЕТ
4. Особенностью разработки проекта являются рабочие чертежи ДА
5. До начала проекта, одним из главных будет закупка инструментов и материалов НЕТ
6. При выборе участка проверяются транспортные связи ДА
7. Проект, разработанный для однократного применения, называют типовым НЕТ
8. Производственные фонды служат для удовлетворения бытовых и культурных потребностей работников. НЕТ
9. Различают два вида износа зданий: физиологический и моральный. НЕТ
10. На физический износ зданий и сооружений влияет ряд факторов, связанных с их технической эксплуатацией и обслуживанием ДА
11. Проектирование гостиничных предприятий учитывает функциональные и физиологические потребности людей ДА
12. Здания гостиничных предприятий должны быть долговечными, экономичными при строительстве ДА
13. Не все здания должны обеспечиваться инженерным оборудованием НЕТ
14. При проектировании здания гостиницы учитывают финансовое состояние заказчика НЕТ
15. В проекте учитывают особенности режима проживающих ДА

16. Санитарные требования, связанные с освещением, температурным режимом, звукоизоляцией на психическом состоянии людей НЕТ
17. Температура общего вестибюля должна составлять 18 С НЕТ
18. Максимально повышенная температура отводится на санитарный узел ДА
19. Инсоляция – это освещение помещения прямыми солнечными лучами ДА
20. Запрещено располагать жилые помещения с той стороны здания, которая больше будет освещаться солнцем НЕТ
21. В гостиницах должна быть обеспечена изоляция жилых и общественных помещений от шума ДА
22. Гостиницы могут располагать вблизи промышленных предприятий НЕТ
23. Банкетные залы и рестораны проектируют на одном этаже с жилыми номерами НЕТ
24. Нормативные документы содержат количественные и качественные показатели, регулирующие разработку и реализацию строительной документации ДА
25. Цель противопожарных мероприятий в гостинице – предупредить возникновение пожаров ДА
26. Правила – это требования по ПБ на строительстве НЕТ
27. Руководствуясь нормами в строительстве можно определить затраты на рабочую силу и материалы. ДА
28. Задание на проектирование составляется заказчиком при участии проектной организации ДА
29. Обоснование целесообразности строительства (реконструкции) объекта заказчик готовит в виде схемы НЕТ
30. При определении потребности в гостиничных местах учитывают существующую обеспеченность региона гостиницами и степень их загрузки ДА

Ключ к тесту

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	Да	11	Да	21	Да
2	Да	12	Да	22	Нет
3	Нет	13	Нет	23	Нет
4	Да	14	Нет	24	Да
5	Нет	15	Да	25	Да
6	Да	16	Нет	26	Нет
7	Нет	17	Нет	27	Да
8	Нет	18	Да	28	Да
9	Нет	19	Да	29	Нет
10	Да	20	Нет	30	Да

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)

Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов

1. Генеральный план предприятия – это ...

- А. миссия предприятия
- Б. документ, отражающий планировку территории, расположения зданий и сооружений, а также проходы, проезды и участки озеленения
- В. документ, позволяющий получить кредит
- Г. составная часть бизнес-плана

2. К генеральным планам предъявляются требования:

- А. санитарные
- Б. эстетические
- В. экономические
- Г. функциональные
- Д. противопожарные требования
- Е. эргономические

3. На участке гостиничного предприятия выделяют обычно следующие зоны:

- А. жилая
- Б. вспомогательная
- В. общественная
- Г. спортивно-оздоровительная
- Д. для отдыха
- Е. все ответы правильные

4. Эти требования заключаются в создании оптимальных условий эксплуатации здания и обслуживания туристов

- А. Эстетические
- Б. Функциональные
- В. Санитарные
- Г. Экономические
- Д. Противопожарные

5. Все жилые номера должны иметь:

- А. естественное освещение
- Б. естественное проветривание
- В. Искусственное освещение
- Г. кондиционирование
- Д. все ответы правильные

6. Согласно СНиП, по противопожарным требованиям, должны быть обеспечены расстояния между зданиями с целью _____

7. Сколько существует систем застройки, которые применяются в проектировании предприятия:

- А. 2
- Б. 5
- В. 3
- Г. 4
- Д. 1

8. Данная система застройки характеризуется тем, что общественная и жилая части находятся в объеме одного здания. Она позволяет более четко организовать свободную от застройки территорию:

- А. Централизованная
- Б. Блочная
- В. Павильонная
- Г. Смешанная
- Д. Перекидная

9. Павильонную систему застройки составляют отдельно стоящие здания. Связь между ними осуществляется по пешеходным дорожкам:

- А. Централизованная
- Б. Блочная
- В. Павильонная
- Г. Смешанная
- Д. Выставочная

10. Данная система является универсальной и учитывает недостатки и преимущества других систем:

- А. Централизованная
- Б. Блочная
- В. Павильонная
- Г. Смешанная
- Д. Выставочная

11. При данной системе застройки гостиничный комплекс разделен на несколько корпусов, соединенных между собой.

- А. Централизованная
- Б. Блочная
- В. Павильонная
- Г. Смешанная
- Д. Выставочная

12. При выборе лучшего проекта следует обращать внимание на наличие:

- А. стоянки автомобилей
- Б. детских площадок
- В. магазинов и торговых центров
- Г. возможного подключения к инженерным коммуникациям
- Д. все ответы правильные

13. Композиционная схема, когда бар, залы ресторана, кухня, подсобные помещения располагаются одно за другим, называется:

- а) анфиладной
- б) секционной
- в) коридорной
- г) центрической

14. Сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций – это:

- а) системы застройки
- б) композиционные схемы
- в) вертикальные коммуникации
- г) функциональное проектирование

15. Принцип проектирования, когда административные помещения размещаются с двух сторон коридора, а жилые номера – с одной или с двух сторон коридора, применяется в какой композиционной схеме?

- а) зальной
- б) анфиладной
- в) секционной
- г) коридорной

Дополните:

16. Жилые номера квартирного типа, которых на этаже может быть несколько, занимающие отдельные секции жилых домов – являются примером использования (какой композиции):

секционной композиции

17. При какой планировочной композиции все функциональные помещения группируются вокруг большого главного помещения? *центрической*

18. При какой планировочной композиции гостиничное здание состоит из изолированных друг от друга одинаковых планировочных элементов — секций?

секционной

19. При какой планировочной композиции все функции здания определенного назначения сосредоточены в едином помещении? *зальной*

20. При какой системе застройки здание будет иметь максимальную этажность и возникнет необходимость устройства лифтов и происходит усложнение инженерных систем? *блочной*

Ключ к тесту

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	Б	11	Б
2	А, Г, Д	12	А, Б, Г
3	А, В, Г, Д	13	А
4	Б	14	Б
5	Д	15	Г
6	Свободного доступа к очагу возгорания	16	<i>секционной композиции</i>
7	Г	17	<i>центрической</i>
8	А	18	<i>секционной</i>
9	В	19	<i>зальной</i>
10	Г	20	<i>блочной</i>

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

Контрольные вопросы к разделу (Контрольная точка №3).

Инженерно-техническое оснащение гостиниц и тур комплексов

Вопрос 1 Воздушная тепловая завеса присоединяется к _____ (Приточным воздуховодам)

Вопрос 2 В соответствии с ГОСТ Р 51185-2008 средства размещения должны быть оснащены и оборудованы искусственным освещением в коридорах и на лестницах _____ (Круглосуточно)

Вопрос 3 В соответствии с ГОСТ Р 51185-2008 средства размещения должны быть оснащены и оборудованы отоплением, поддерживающим температуру воздуха в жилых помещениях _____ (не ниже 18,5°C)

Вопрос 4 В соответствии с ГОСТ Р 51185-2008 системой вентиляции (естественной или принудительной), обеспечивающей циркуляцию воздуха и исключающей проникновение посторонних запахов в жилые помещения должны быть оснащены и оборудованы _____ (Все средства размещения)

Вопрос 5 В зданиях средств размещения аварийное освещение безопасности должно обеспечивать освещённость 50% от величины, предусматриваемой _____ (нормами рабочего освещения)

Вопрос 6 В соответствии с Федеральным Законом N 261-ФЗ от 23.11.2009г. «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности» по результатам обследования составляется _____ (Энергетический паспорт предприятия)

Вопрос 7 В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения круглогодичное кондиционирование воздуха во всех помещениях должно быть обеспечено _____ (Только в средствах размещения 4, 5 звезд)

Вопрос 8 Для измерения расхода воды предприятием устанавливают _____ (Водомерный узел)

Вопрос 9 При обрыве троса в лифтовой шахте срабатывают _____ (Ловители)

Вопрос 10 В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения лифт в здании средства размещения категории 3 звезды должен быть при наличии _____ (более пяти этажей)

Вопрос 11 Система, которая состоит из трех основных элементов: водонагревателя, трубопровода и водоразборных точек, это _____ (Система горячего водоснабжения)

Вопрос 12 Гигиеническая стиральная машина барьерного типа _____ (Стирает и дезинфицирует белье)

Вопрос 13 В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения охранной сигнализацией, электронными замками или видеокамерами в коридорах должны быть оснащены средства размещения _____ (категории 4 и 5 звезд)

Вопрос 14 В гостиничном предприятии может быть следующее количество приборов для учета потребляемой энергии _____ (Несколько в зависимости от числа независимых потребителей)

Вопрос 15 В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения термостатами для индивидуальной регулировки температуры должны быть

оснащены номера в средствах размещения категории _____ (5 звезд)

Вопрос 16 Гидравлические затворы необходимы ____ (При неравномерном расходе воды предприятием)

Вопрос 17 Если расход воды колеблется в различные часы, то используют _____ (Водонапорный бак)

Вопрос 18 Система, которая удаляет «вредности» непосредственно у рабочего места – это _____

(Местная вытяжная вентиляция)

Вопрос 19 В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов должен быть _____ (Только в средствах размещения 5 звезд)

Вопрос 20 Комфортный микроклимат в помещении в холодное время года обеспечивается работой _____

(Системы отопления и системы вентиляции)

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №3)

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл.

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 №4.)

Профессиональное технологическое оборудование гостиниц

Вопросы:

1. Классификация уборочных машин и механизмов
2. Достоинства специализированного гостиничного оборудования
3. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов

Ключ к контрольным вопросам:

1. По характеру производимых работ уборочные машины и механизмы подразделяются:
 - на отсасывающие машины — пылесосы, убирающие пыль и мусор потоком воздуха, создаваемым вентилятором;
 - подметальные машины и ковроты — для уборки всех видов полов с твердым покрытием, ковров и ковровых покрытий;
 - полотно-поломоечные машины — для натирки и влажной очистки паркетных полов, шлифовки и полировки линолеумных пластиковых полов

с одновременным отсосом пыли и мойкой пола;

- специальные машины — для мойки стен, инвентаря и оборудования номеров, санузлов, служебных помещений гостиницы и др.

По назначению уборочное оборудование можно подразделить на следующие виды:

- пылесосы для сухой уборки;
- пылесосы для влажной и сухой уборки;
- моющие пылесосы;
- пылесосы для чистки ковров;
- полумоечные машины;
- подметально-уборочные машины;
- пароочистители;
- аппараты для чистки водой высокого давления;
- оборудование для чистки фасадов.

2. Пылесосы для сухой уборки имеют следующие достоинства.

- система четырехкратной фильтрации воздуха: двухслойный бумажный фильтровальный пакет больших размеров, обеспечивающий продолжительную непрерывную работу пылесоса; фильтр защиты электродвигателя; выходной фильтр; дополнительно устанавливаемый микрофильтр, позволяющий довести степень удержания пыли для лиц, страдающих аллергией, до 99,997 %.
- низкий уровень шума за счет использования звукоизолирующего корпуса; турбина защищена от вибраций и оснащена звукоизоляцией, электродвигатель установлен на виброгасящей подвеске.
- компактная конструкция: требуется минимум места для хранения, все принадлежности убираются в крышку.
- ударопрочный корпус.
- автоматическое сматывание кабеля.
- широкий выбор насадок и приспособлений.
- при желании для еще более основательной чистки ковров можно использовать всасывающую щетку с электроприводом.

Достоинства моющих пылесосов:

- благодаря широкому набору принадлежностей и насадок имеют широкий спектр действия;
- низкий уровень шума (компактный узел турбонасоса на резиновых втулках работает очень тихо и в случае неисправности легко заменяется);
- баки изготовлены из прочного, ударостойкого полиэфирного искусственного материала;
- в баке не происходит образования пены благодаря автоматической дозировке пеногасителя;
- высокая степень очистки, расчесывания и распрямления ворса;
- компактность и удобство эксплуатации, маневренность.

Достоинства пылесосов для чистки ковров:

- высокая степень очистки ковровых и тканевых покрытий;
- распрямление ворса после прочесывания;
- система четырехкратной очистки воздуха;
- плоская и широкая форма щеточной головки позволяет работать вплотную к краю и даже вычищать пыль под мебелью;
- возможность подстройки щетки под любую высоту ворса благодаря устройству регулировки;
- могут быть использованы в качестве обычных пылесосов для сухой уборки.

3. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов при работе с уборочными машинами и механизмами во избежание несчастных случаев необходимо соблюдать следующие правила:

- четко следовать требованиям инструкции по эксплуатации оборудования;
- не работать с оборудованием в мокрых перчатках или мокрыми руками;
- не передвигать и не переносить оборудование за электрический шнур, воздушный шланг или другие части;
- не прикасаться к открытым токоведущим частям электрооборудования во избежание поражения электрическим током;
- не оставлять без присмотра включенные электроприборы;
- не пользоваться неисправным оборудованием;
- не включать оборудование в сеть с другим уровнем напряжения;
- при отключении из сети не выдергивать за шнур, а выключить за вилку, придерживая розетку рукой;
- при обнаружении неполадок в работе механизма сразу же выключить кнопку пуска и отключить прибор из сети;
- ни в коем случае не устранять самостоятельно возникшие неисправности.

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; в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, но 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 №5)

Оборудование службы приема и размещения

Вопросы:

Оборудование службы приема и размещения

Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения

Ключ к контрольным вопросам:

1. На рабочих местах в службе приема и размещения установлено следующее оборудование:

- ✓ персональные компьютеры и периферийные устройства;
- ✓ контрольно-кассовые машины (ККМ);
- ✓ комплекс оборудования для кодирования электронных ключей.

Рабочие инструменты служащих:

- компьютер
- лазерный принтер профессиональный для печатания счетов (должен выдерживать большие нагрузки);
- авторизационная машина для проката кредитных карточек.
- электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек.
- терминал для кодирования ключей (монитор с клавиатурой и прокатным механизмом);
- цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы; телефон должен иметь дисплей, на который выводится информация о том, кто и кому звонит;
- факс
- ксерокс
- детектор для просмотра денег
- калькулятор, лучше американская модель, печатающая на бумаге все действия и результат
- информационно-ключевой щит
- документация
- канцелярские товары
- информационные проспекты (могут располагаться рядом на специальных стойках).

2. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения подразделяется:

- ✓ на обслуживание самим работником;
- ✓ профилактические регламентные работы;
- ✓ ремонтные работы.

Проводить профилактические и ремонтные работы имеет право только организация, осуществляющая гарантийное и послегарантийное техническое обслуживание.

Администратор, портье и оператор механизированного расчета должны следить за чистотой своего рабочего места, ежедневно очищать оборудование от пыли и бумажных волокон, по мере необходимости заменять бумагу, рулоны чековой и контрольной лент, красящую ленту, картридж.

Оператор механизированного расчета должен не реже одного раза в неделю протирать денежный ящик тряпкой, увлажненной 5 %-ным раствором формалина или другим дезинфицирующим раствором.

В случае обнаружения неполадок в работе оборудования работник должен сообщить об этом старшему администратору и прекратить работу до завершения ремонтных работ.

По окончании работы на оборудовании необходимо отключить электропитание, вынув штепсельную вилку из розетки сети электропитания.

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; в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; вопросы освещены полностью, но 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.

Перечень тем для написания рефератов (Контрольная точка №6)

Оформление жилых и общественных помещений гостиниц

Темы:

1. Интерьер и его влияние на качество обслуживания
2. Экстерьер здания гостиницы
3. Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц
4. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц
5. Виды освещения и осветительных приборов
6. Использование искусственного освещения в гостинице
7. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц
8. Текстильные материалы в интерьере гостиниц
9. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц
10. Декоративное оформление помещений в гостинице

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №6)

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.

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

4.1. Структура контрольного задания

Ответить на вопросы билета. В каждом билете по 3 вопроса.

4.2. Время на подготовку и выполнение:

Время на инструктаж – 5 минут

Время на подготовку – 30 минут.

Время на ответ – 10 минут

Всего 45 минут

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия»

1. Требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий
2. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц.
3. Общественная и жилая часть гостиницы
4. Технические осмотры и ремонт гостиничных предприятий
5. Конструктивные элементы зданий
6. Требования к эксплуатации фундамента
7. Требования к эксплуатации стен
8. Требования к эксплуатации перекрытий
9. Требования к эксплуатации крыши и пола
10. Требования к эксплуатации окон и дверей
11. Требования к эксплуатации балконов и лоджий
12. Требования к эксплуатации лестниц
13. Система холодного и горячего водоснабжения
14. Теплоснабжение в гостиничных комплексах
15. Электрическое освещение
16. Система удаления мусора
17. Телекоммуникационные системы гостиниц
18. Локальная компьютерная сеть
19. Системы безопасности, предусмотренные в гостиницах
20. Система оснащения конференц-залов
21. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц.
Классификация уборочных машин.
22. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов.
23. Оборудование службы приема и размещения
24. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения
25. Интерьер и его влияние на качество обслуживания
26. Экстерьер здания гостиницы

27. Виды освещения и осветительных приборов.
28. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц
29. Текстильные материалы в интерьере гостиниц
30. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц.

Билет №1

1. Уборочное оборудование. Общие требования к уборочному оборудованию
2. Классификация систем отопления.
3. Двери.

Билет №2

1. Система противодымной защиты.
2. Состав системы водяного отопления.
3. Рабочее, наружное, внутреннее и аварийное освещение.

Билет №3

1. Системы безопасности.
2. Обслуживание гостиницы.
3. Требования к гостиничной мебели.

Билет №4

1. Автономные системы гостиниц. Водоснабжение, электричество, отопление.
2. Оснащение прачечной.
3. Гостиничные сейфы.

Билет №5

1. Система теплоснабжения.
2. Основы проектирования зданий.
3. Телефония и радиосвязь гостиниц.

Билет №6

1. Параметры светового климата.
2. Система холодного водоснабжения. Классификация систем водоснабжения. Требования к воде.
3. Система управления доступом.

Билет №7

1. Современные интеллектуальные здания.
2. Система канализации и водоотведения здания.
3. Отделочные материалы для отделки стен.

Билет №8

1. Подъемно-транспортное оборудование. Эскалаторы.
2. Системы вентиляции гостиниц.
3. Система горячего водоснабжения.

Билет №9

1. Система пожарной безопасности.
2. Отделочные материалы для отделки потолков.
3. Оборудование прачечной.

Билет №10

1. Освещение вестибюля.

2. Требования к планировочному решению участка гостиничного предприятия.

3. Лифты.

Билет №11

1. Электрооборудование.

2. Приемы цветовой гармонии возможны для использования в жилых и общественных помещениях гостиницы.

3. Виды отопительных приборов.

Билет №12

1. Освещение номера.

2. Функционально-планировочное решение зданий гостиниц.

3. Система охранной сигнализации.

Билет №13

1. Техническая эксплуатация основных фондов гостиничных предприятий.

2. Виды осветительных приборов и их использование в условиях гостиницы.

3. Энергосберегающие технологии в системах отопления, вентиляции и кондиционирования здания.

Билет №14

1. Светодиодное освещение. Виды классификация, применение.

2. Механическая вентиляция. Состав механической вентиляции.

3. Мини-бары в номере.

Билет №15

1. Виды освещения гостиниц.

2. Ресурсосберегающие технологии в системе водоснабжения здания.

3. Инсоляция, шумоизоляция, оконные и дверные проемы гостиницы.

Билет №16

1. Система кондиционирования воздуха.

2. Использование мебели в гостиничных помещениях.

3. Отделочные материалы для отделки полов.

Билет №17

1. Пожарный водопровод. Сплинкерная и дренчерная система пожаротушения гостиниц.

2. Интерьер и качество обслуживания.

3. Энергосберегающие технологии в электрической системе зданий гостиниц.

Билет №18

1. Вестибюли, гардеробы, камеры хранения, санитарные узлы, спа-центры.

2. Виды систем отопления. Панельно-лучистое отопление.

3. Ресурсно-и энергосбережение в прачечной.

Билет №19

1. Централизованная система пылеудаления.

2. Гостиничное телевидение.

3. Текстильные материалы в интерьере гостиниц. Требования, предъявляемые к текстильным материалам.

Билет №20

- 1.Центральная, блочная, павильонная, смешанная система застройки.
- 2.Сервисное оборудование.
- 3.Основные положения энергосбережения.

Билет №21

- 1.Строительные материалы и конструкции.
- 2.Системы телевизионного наблюдения.
- 3.Оформление оконных и дверных проемов в помещениях гостиниц.

Билет №22

- 1.Требования к планировочному решению жилых этажей гостиницы.
- 2.Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц.
- 3.Оборудование для проведения деловых мероприятий.

4.3 Критерии оценки

Оценка «отлично» ставится, если студент:

Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений, теорий; Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами, ссылками на нормативные и законодательные акты; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать меж предметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутри предметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием профессиональной терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» ставится, если студент:

Показывает знания всего изученного программного материала. Делает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутри предметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент:

Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала. Материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных культурных явлений на основе пройденного материала.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент:

Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала. Не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок,

4.4 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

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации**Оборудование учебного кабинета:**

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Технические средства обучения:

- ПК с лицензионным программным обеспечением;
- Теле-видео-аппаратура.

Основные источники (печатные издания):

- 1.В.А. Комков Техническая эксплуатация зданий и сооружений: Уч. для средних проф.-техн. уч. заведений / В.А. Комков, С.И. Рощина, Н.С. Тимахова. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
2. М.В. Яковлева Обследование технического состояния зданий и сооружений: Учебное пособие / М.В. Яковлева, Е.А. Фролов, А.Е. Фролов.- М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Основы архитектурных зданий и сооружений.- Ростов н/Д"Феникс",2014 год
- Е.С.Агранович-Понамарева. Интерьер и предметный дизайн жилых зданий. Ростов н/Д"Феникс",2013 год
2. Романов В.А. и др. Гостиничные комплексы. МарТ Ростов-н/Д,2013 год
3. Овчаров А.О. Туристический комплекс России.-М.ИНФРА-М.2014 год
4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно - хозяйственной службы.-М.:Академия,2012 год.

Интернет источники (электронные издания)

1. <http://www.russiatourism.ru>
2. <http://www.hotelmaster.ru>
3. <http://www.hotres.ru>
4. <http://www.hotelline.ru>
5. <http://www.frontdesk.ru>
6. <http://ps-hotel.ru> Техническое оснащение гостиничных номеров.
7. <http://hotelexecutive.ru/>
8. <http://service-school72.ru/>
9. Каталог уборочного оборудования. - Режим доступа: <http://www.moyker.ru>;
10. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли., [Эл. Ресурс], Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>
11. Федерация Рестораторов и Отельеров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.frio.ru>
12. Строительные нормы для гостиниц. Инженерные системы и оборудование гостиниц.-[Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.unix-spb.ru/stroygost.php?review=7>.

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРД-
ЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Разработан:
Ширыкаловой Н.М.,
преподавателем
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	5
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	7
4.1. Структура контрольного задания.....	7
4.2. Время на подготовку и выполнение.....	7
4.3. Критерии оценки заданий.....	7
4.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	7
4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	8
Приложение 1.....	10

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП 07. «Предпринимательская деятельность в гостиничном бизнесе».

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта.

КОС разработан на основании:

- * Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

- * Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

- * Рабочей программы учебной дисциплины ОП 07. «Предпринимательская деятельность в гостиничном бизнесе» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Характеристика демонстрируемых знаний	Например: тестирование
Содержание предпринимательской деятельности Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Предпринимательская идея и ее выбор Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей	Соответствие критериям оценки	Выбор предпринимательской идеи, презентация, обоснование
Создание собственного 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.	Соответствие критериям оценки	Ситуационная задача
Экономическая безопасность предпринимательской единицы Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Технология бизнес-планирования Основы предпринимательской деятельности Основы финансовой грамотности Правила разработки бизнес-планов Порядок выстраивания презентации Кредитные банковские продукты	Соответствие критериям оценки	Ситуационная задача

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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: - устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.) – письменная (письменный опрос, выполнение расчетно-графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результата	Задания
Уметь:		
-проводить психолого-педагогический самоанализ предрасположенности к предпринимательской деятельности;	Определяет, различает, выделяет, перечисляет, классифицирует, сопоставляет, анализирует	перечни вопросов, задания на установление соответствия, сравнение, анализ, ситуационные задания (задачи, кейсы)
- формировать необходимые качества предпринимателя;	Устанавливает, исследует, понимает, отличает, классифицирует, сопоставляет, разрабатывает и принимает решения	перечни вопросов, задания на установление соответствия, сравнение, анализ, ситуационные задания
- выбирать организационно-правовую форму предприятия;	Анализирует, понимает, отличает, классифицирует, сопоставляет формы предпринимательской деятельности, заполняет формы бухгалтерской отчетности	задания на практическую работу сценарии деловой (ролевой) игры
- применять различные методы исследования рынка гостиничных услуг;	Устанавливает, исследует, понимает, отличает, классифицирует, сопоставляет, разрабатывает и принимает решения	перечни вопросов, задания на установление соответствия, сравнение, анализ, ситуационные задания
-осуществлять планирование производственной деятельности разрабатывать бизнес-план;	Анализирует, различает, перечисляет, собирает, идентифицирует связи между явлениями, понятиями, фактами, делать обобщения, выводы по изученным объектам;	установление соответствия, сравнение, анализ, ситуационные задания (задачи, кейсы), задания на практическую работу

- проводить презентации; -заполнять формы отчётности;	Понимает, раскрывает, анализирует, создает, выводит, обнаруживает, решает самостоятельно на примерах изученные теоретические положения и понятия планирования производственной деятельности; Определяет, различает, выделяет, перечисляет, классифицирует, сопоставляет	задания на практическую работу, презентация бизнес-идеи установление соответствия, сравнение, анализ, задания на практическую работу
Знать:		
-нормативно-правовую базу, этапы государственной регистрации субъектов малого предпринимательства; - порядок лицензирования отдельных видов деятельности - деятельность контрольно-надзорных органов, их права и обязанности - юридическую ответственность предпринимателя - виды и формы кредитования малого предпринимательства, программы региональных банков по кредитованию субъектов малого предпринимательства	Знает, определяет, характеризует, называет, анализирует этапы работы с документами нормативно-правовой базы по организации малого предприятия; Понимает, осознает, обнаруживает, выделяет, перечисляет, называет приоритеты по созданию предприятия малого бизнеса Знает, определяет, характеризует, называет, анализирует этапы работы с документами нормативно-правовой базы Знает, определяет, характеризует, называет, анализирует этапы работы с документами нормативно-правовой базы	выполнение индивидуальных заданий; работа в группе; решение ситуационных задач, устный опрос Контрольная работа, опрос, решение ситуационных задач Контрольная работа, решение ситуационных задач, устный опрос. Тестирование, решение ситуационных задач Практические задания; тестирование, самостоятельная работа– сформировать пакет документов для получения кредита

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

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

4.1. Структура контрольного задания

Итоговая аттестация по учебной дисциплине ОП 07 «Основы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе» предусмотрена в форме дифференцированного зачета.

4.2. Время на подготовку и выполнение:

подготовка 5 мин.;

выполнение 0 часа 45 мин.;

оформление и сдача 5 мин.;

всего 0 часа 55 мин.

4.3. Критерии оценки заданий

Выполнение тестовых заданий.

Правильно выполненное задание оценивается – 1 балл. Неправильно выполненное задание – 0 баллов.

При выполнении теста №1, состоящего из 15 предложенных заданий возможное получение максимального балла -15 баллов.

При выполнении теста №2, состоящего из 10 предложенных заданий возможное получение максимального балла -10 баллов.

4.4 Шкала оценки образовательных достижений

Критерии оценок теста №1:

Процент результативности (правильных ответов)	Количество баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
95 ÷ 100	14-15	5	отлично
80 ÷ 94	12-13	4	хорошо
60 ÷ 79	9-11	3	удовлетворительно
менее 60	Менее 9	2	неудовлетворительно

Критерии оценок теста №2:

Процент результативности (правильных ответов)	Количество баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
95 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 94	8-9	4	хорошо
60 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 60	Менее 6	2	неудовлетворительно

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- Комплект учебно – методической документации;
- Рабочее место преподавателя.
- Технические средства обучения: компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, принтер.

Оборудование рабочих мест:

- Рабочие места по количеству студентов;
- Компьютеры на рабочем месте студента с программным обеспечением;

Основные источники:

1. А.Ю Баранова Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие / А.Ю Баранова.- М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.
2. Е. И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие / Мазилкина
3. Е.И.-М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 год
4. Е.П. Губин Предпринимательское право Российской Федерации: Учебник / Губин Е.П., Лахно П.Г., -3-е изд., перераб. и доп.-М.:Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017 год
5. Е.П. Губин Предпринимательское право Российской Федерации: Учебник / Губин Е.П., Лахно П.Г., -3-е изд., перераб. и доп.-М.:Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017 год
6. Э.А. Арустамов Основы бизнеса Учебник / Э.А Арустамов.-3-е изд., перераб. и доп.-М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков и К”, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Крутик А.Б., Решетова М.В. Предпринимательство в сфере сервиса. Учебник. М.: АКАДЕМИЯ, 2011.

2. Кузьмина, Е. Е. Предпринимательская деятельность: учебное пособие для СПО / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 508 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9349-3. <https://www.biblio-online.ru/viewer/BCEEE5E0-98EF-4EBF-A114-ADF030C3D856#page/1>

3. Чеберко, Е. Ф. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для СПО / Е. Ф. Чеберко. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05041-7. <https://www.biblio-online.ru/viewer/BB07BF60-B058-4FEB-8C8F-00FA1BEF9839#page/1>

Интернет-источники

<http://do.rksi.ru/library/courses/osnpred/book.dbk> Машерук Е.М. Основы предпринимательства. Дистанционный курс

http://www.petrograd.biz/business_manual/business_13.php Мельников М.М.

<http://www.mybiz.ru/> Свой бизнес/электронный журнал.

<http://www.registriruisam.ru/index.html> Документы для регистрации и перерегистрации ООО (в соответствии с ФЗ-312) и ИП. Рекомендации по выбору банка и открытию расчетного счета. http://produc.ru/books/business_structure/book7/p10/

Мультимедийное модульное издание «Строим отель» People & Life media group, 2009

<http://royallib.ru/> О.Бекетова Бизнес-планирование. Конспект лекций Электронный учебник

Тестовые задания для зачета

Тест 1.

1. Каковы признаки предприятия
 - а) рентабельность
 - б) самостоятельность
 - в) все ответы верны
2. Раскройте классификацию коммерческих юридических лиц по организационно-правовым формам
 - а) общества, товарищества, производственный кооператив
 - б) товарищества, общества, потребительский кооператив
 - в) все ответы верны
3. Основным источником формирования имущества организации является:
 - а) уставный капитал
 - б) доходы будущих периодов
 - в) резервный капитал
4. Виды материальной ответственности работника:
 - а) полная и неполная
 - б) ограниченная и неограниченная
 - в) все ответы верны
5. Организация труда – это?
 - а) это часть персонала, включая основных квалифицированных работников
 - б) методы и формы соединения людей и техники в процессе труда, с целью достижения трудовой деятельности
 - в) это средство труда, которое неоднократно участвует в процессе производства
6. Особый вид деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков?
 - а) специальность
 - б) профессия
 - в) все ответы верны
7. Штатное расписание – это
 - а) предмет труда, который непосредственно участвует в процессе производства
 - б) документ, подтверждающий списание средств
 - в) документ, который ежегодно утверждается руководителем предприятия
8. Свод правил, регулирующий взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности
 - а) учредительный договор
 - б) устав
 - в) бизнес-план

9. Предприниматель – это?

- а) лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
- б) физическое или юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
- в) юридическое лицо

10. В российском законодательстве различают следующие формы собственности:

- а) частная собственность, государственная собственность, муниципальная собственность
- б) частная, негосударственная собственность, муниципальная, обособленная собственность
- в) все ответы верны

11. Для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности необходимо, чтобы он:

- а) достиг 13-летнего возраста
- б) был ограничен в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью
- в) не был признан судом недееспособным и не был ограничен в дееспособности

12. Для государственной регистрации необходимо предъявить следующие документы:

- а) заявление, составленное по установленной форме, документ об оплате регистрационного сбора, согласие родителей (усыновителей, попечителей)
- б) паспорт
- в) документ об образовании

13. Гражданская правоспособность – это?

- а) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь организация
- б) способность иметь гражданские права и нести гражданские обязанности
- в) способность отвечать за свои действия

14. Устав – это?

- а) нормативно-правовой акт
- б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений, которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем в учредительный договор

15. Ликвидация юридического лица – это?

- а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами
- б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам
- в) закрытие предприятия

16. На какие категории подразделяются работники?

- а) сезонные
- б) постоянные
- в) временные
- г) все ответы верны

17. Какое наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации?

- а) штраф до 300.000 рублей

- б) административные работы
- в) все ответы верны

18. Какие виды социальной помощи вы знаете?

- а) субсидия
- б) пенсия
- в) все ответы верны

19. Кто занимается предпринимательской деятельностью?

- а) юридическое лицо
- б) физическое лицо
- в) все ответы верны

20. Раскройте участников налоговых отношений

- а) налогоплательщики
- б) налоговые агенты
- в) все ответы верны

21. Учредительный договор – это?

- а) документ, на основании которого образуется и действует предприятие
- б) правила, регулирующие взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности
- в) все ответы верны

22. Прекращение юридического лица при отсутствии правопреемника в его правах и обязанностях:

- а) реорганизация
- б) структуризация
- в) реструктуризация

23. Деятельность юридического лица регламентируется:

- а) Трудовым кодексом РФ
- б) Гражданским кодексом РФ
- в) Административно-процессуальным кодексом РФ

24. Какие виды риска вы знаете?

- а) коммерческий
- б) страховой
- в) все ответы верны

25. Что из перечисленного является задачами организации труда?

- а) экономические задачи
- б) психофизиологические задачи
- в) социальные задачи
- г) все ответы верны

26. Количественная характеристика персонала предприятия измеряется такими показателями как?

- а) списочная численность
- б) явочная численность
- в) среднесписочная численность
- г) все ответы верны

27. Субъектами предпринимательской деятельности являются:

- а) граждане
- б) юридические и физические лица
- в) народ

28. К основанию утраты статуса индивидуального предпринимателя можно отнести:

- а) только смерть индивидуального предпринимателя
- б) заявление гражданина об аннулировании его государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя
- в) все ответы верны

29. Юридическое лицо – это?

- а) Организация, имеющая собственное название
- б) гражданин, имеющий статус юридического лица
- в) имеющая собственное наименование и обладающая имущественной обособленностью организация

13. Общая правоспособность индивидуального предпринимателя – это?

- а) способность иметь только гражданские права и обязанности, которые соответствуют целям деятельности, предусмотренным в его учредительных документах
- б) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь индивидуальный предприниматель
- в) способность отвечать за свои действия

30. Реорганизация – это?

- а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами
- б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам
- в) соединение нескольких организаций в одну

31. Этот показатель является важнейшим показателем эффективности труда

- а) производительность труда
- б) оплата труда
- в) нормирование труда

32. Особый вид предпринимательской деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков?

- а) специальность
- б) профессия
- в) профессионально-квалифицированная структура кадров

33. Какие нормативно-правовые акты, регламентируют предпринимательскую деятельность?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Уголовный кодекс РФ

в) все ответы верны

34. Раскройте классификацию организационно-правовых форм некоммерческих юридических лиц

- а) учреждения, фонды, объединения, потребительский кооператив
- б) учреждения, фонды, объединения, производственный кооператив
- в) нет правильного ответа

35. Какие виды налогов вы знаете?

- а) государственные, территориальные и муниципальные
- б) федеральные, региональные и местные
- в) все ответы верны

Тест 2.

1. Юридическое лицо – это?

- а) Организация, имеющая собственное название
- б) гражданин, имеющий статус юридического лица
- в) имеющая собственное наименование и обладающая имущественной обособленностью организация

2. Общая правоспособность индивидуального предпринимателя – это?

- а) способность иметь только гражданские права и обязанности, которые соответствуют целям деятельности, предусмотренным в его учредительных документах
- б) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь индивидуальный предприниматель
- в) способность отвечать за свои действия

3. Реорганизация – это?

- а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами
- б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам
- в) соединение нескольких организаций в одну

4. Этот показатель является важнейшим показателем эффективности труда

- а) производительность труда
- б) оплата труда
- в) нормирование труда

5. Особый вид предпринимательской деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков?

- а) специальность
- б) профессия
- в) профессионально-квалифицированная структура кадров

6. Какие нормативно-правовые акты, регламентируют предпринимательскую деятельность?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Уголовный кодекс РФ

в) все ответы верны

7. Раскройте классификацию организационно-правовых форм некоммерческих юридических лиц

- а) учреждения, фонды, объединения, потребительский кооператив
- б) учреждения, фонды, объединения, производственный кооператив
- в) нет правильного ответа

8. Какие виды налогов вы знаете?

- а) государственные, территориальные и муниципальные
- б) федеральные, региональные и местные
- в) все ответы верны

9. В российском законодательстве различают следующие формы собственности:

- а) частная собственность, государственная собственность, муниципальная собственность
- б) частная, негосударственная собственность, муниципальная, обособленная собственность
- в) все ответы верны

10. Для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности необходимо, чтобы он:

- а) достиг 13-летнего возраста
- б) был ограничен в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью
- в) не был признан судом недееспособным и не был ограничен в дееспособности

11. Для государственной регистрации необходимо предъявить следующие документы:

- а) заявление, составленное по установленной форме, документ об оплате регистрационного сбора, согласие родителей (усыновителей, попечителей)
- б) паспорт
- в) документ об образовании

12. Гражданская правоспособность – это?

- а) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь организация
- б) способность иметь гражданские права и нести гражданские обязанности
- в) способность отвечать за свои действия

13. Устав – это?

- а) нормативно-правовой акт
- б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений, которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем в учредительный договор

14. Ликвидация юридического лица – это?

- а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами
- б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам
- в) закрытие предприятия

15. На какие категории подразделяются работники?

- а) сезонные
- б) постоянные
- в) временные
- г) все ответы верны

16. Какое наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации?

- а) штраф до 300.000 рублей
- б) административные работы
- в) все ответы верны

17. Какие виды социальной помощи вы знаете?

- а) субсидия
- б) пенсия
- в) все ответы верны

18. Что такое предприятие, каковы признаки предприятия

- а) рентабельность
- б) самостоятельность
- в) все ответы верны

19. Раскройте классификацию коммерческих юридических лиц по организационно-правовым формам

- а) общества, товарищества, производственный кооператив
- б) товарищества, общества, потребительский кооператив
- в) все ответы верны

20. Основным источником формирования имущества организации является:

- а) уставный капитал
- б) доходы будущих периодов
- в) резервный капитал

21. Виды материальной ответственности работника:

- а) полная и неполная
- б) ограниченная и неограниченная
- в) все ответы верны

22. Организация труда – это?

- а) это часть персонала, включая основных квалифицированных работников
- б) методы и формы соединения людей и техники в процессе труда, с целью достижения трудовой деятельности
- в) это средство труда, которое неоднократно участвует в процессе производства

23. Особый вид деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков?

- а) специальность
- б) профессия
- в) все ответы верны

24. Штатное расписание – это

- а) предмет труда, который непосредственно участвует в процессе производства

- б) документ, подтверждающий списание средств
- в) документ, который ежегодно утверждается руководителем предприятия

25. Свод правил, регулирующий взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности

- а) учредительный договор
- б) устав
- в) бизнес-план

26. Предприниматель – это?

- а) лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
- б) физическое или юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность
- в) юридическое лицо

27. Кто занимается предпринимательской деятельностью?

- а) юридическое лицо
- б) физическое лицо
- в) все ответы верны

28. Раскройте участников налоговых отношений

- а) налогоплательщики
- б) налоговые агенты
- в) все ответы верны

29. Учредительный договор – это?

- а) документ, на основании которого образуется и действует предприятие
- б) правила, регулирующие взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности
- в) все ответы верны

30. Прекращение юридического лица при отсутствии правопреемника в его правах и обязанностях:

- а) реорганизация
- б) структуризация
- в) реструктуризация

31. Деятельность юридического лица регламентируется:

- а) Трудовым кодексом РФ
- б) Гражданским кодексом РФ
- в) Административно-процессуальным кодексом РФ

32. Какие виды риска вы знаете?

- а) коммерческий
- б) страховой
- в) все ответы верны

33. Количественная характеристика персонала предприятия измеряется такими показателями как?

- а) списочная численность
- б) явочная численность
- в) среднесписочная численность
- г) все ответы верны

34. Субъектами предпринимательской деятельности являются:

- а) граждане
- б) юридические и физические лица
- в) народ

35. К основанию утраты статуса индивидуального предпринимателя можно отнести:

- а) только смерть индивидуального предпринимателя
- б) заявление гражданина об аннулировании его государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя
- в) все ответы верны

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И
ТРАНСПОРТА»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.09 ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА**
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработан:
Ширыкаловой Н.М.,
преподавателем,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	6
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	14
4.1. Структура контрольного задания.....	14
4.2. Время на подготовку и выполнение.....	14
4.3. Критерии оценки заданий.....	15
4.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	16
4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	16

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП 09. География туризма.

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании:

* Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

* Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

* Рабочей программы учебной дисциплины ОП 09. «География туризма» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
Уметь:	
У1. использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- применяет в устной и письменной речи профессиональную терминологию дисциплины - излагает значение понятийно-терминологического аппарата географии туризма - демонстрирует грамотную, разборчивую речь - осуществляет поиск информации в различных источниках: справочниках, интернет и т.д.
У2. определять туристские маршруты и их виды ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 09. Использовать информационные технологии в проф. деятельности	- определяет виды туристских маршрутов в соответствии с их классификацией - демонстрирует свой туристский маршрут по объектам своей малой родины (край, город, село) - информирует о деятельности объектов, их исторических фактах, значимых событиях - применяет средства информационных технологий - электронная презентация выполнена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к содержанию и оформлению презентаций
У3. анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности 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.	- демонстрирует культурное и природное наследие своей малой родины - проводит анализ ресурсных составляющих туристской деятельности - использует информацию для решения профессиональных задач - грамотно излагает свои мысли при оформлении презентации по профессиональной тематике
Знать:	
З1. соотношение понятий «рекреация» и «туризм»	- знать четкое определение понятий «рекреация» и «туризм»

	- знать общие и особенные черты рекреации и туризма
32. классификацию туризма	Знать виды туризма: - в зависимости от географического принципа - по направлению туристического потока - от цели поездки - от способа передвижения - в зависимости от средств размещения туристов
33. географию основных направлений туризма	- знать цели и задачи познавательного и развлекательного туризма - знать особенности религиозного и паломнического туризма Знать виды спортивного, приключенческого и экстремального туризма

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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: - устная (устный опрос, защита письменной работы и т.д.) - письменная (письменный опрос, выполнение расчетно-графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Общие компетенции		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Тестовая работа Контрольная работа Устный зачет Защита и оценка практических занятий Наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ, решение профессиональных задач Практические занятия Проверочная работа	комплексные ситуационные задания, оценочные листы, рейтинговые шкалы и т.д.
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		
Уметь:		
- использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма		
- владеть историей становления и развития туризма в России		
- определять соотношение понятий «рекреация» и «туризм»		
- характеризовать классификацию туризма		
- определять туристские маршруты и их виды		
- анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности		
- анализировать и оценивать географию основных направлений туризма		
Знать:		
- общие основы географии туризма		
- историю становления и развития туризма в		

России и за рубежом	Тестовая работа Контрольная работа Устный зачет Защита и оценка практических занятий	комплексные ситуационные задания, оценочные листы, рейтинговые шкалы и т.д.
- соотношение понятий «рекреация» и «туризм»		
- классификацию туризма		
- туристские маршруты и их виды		
- ресурсные составляющие туристской деятельности		
- географию основных направлений туризма		

Инструментарий для проведения текущего контроля

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. Общие основы географии туризма.	тестирование
Контрольная точка №2. Ресурсная составляющая туристской деятельности	зачет
Контрольная точка №3. География основных направлений туризма	Защита реферата

Перечень вопросов для тестирования (контрольная точка №1)

1. Какие условия необходимы для развития туризма?

- а) политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности;
- б) природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.
- в) все выше перечисленное

2. Основные отличия туриста от экскурсанта?

- а) в организации посещения другой местности;
- б) в целях путешествия;
- в) в длительности путешествия.

3. Каким образом подразделяются по построению трассы маршрута?

- а) линейные и кольцевые, радиальные;
- б) стационарные и кольцевые, радиальные;
- в) линейные, стационарные.

4. Дайте определение понятия «Тур»?

- а) Организованная совокупность услуг во время путешествия;
- б) Это индивидуальная или групповая поездка по определенному туристскому маршруту в конкретно определенный срок;
- в) Распространенный в туризме вид продажи товара, когда несколько услуг реализуются в наборе.

5. Туристский маршрут это?

- а) заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг;
- б) путь передвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг;
- в) все вышеперечисленное.

6. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга?

- а) туроператор;
- б) аниматор;
- в) сценарист;

7. Основные услуги?

- а) услуги, включенные в стоимость тура;
- б) услуги, включенные в турпутевку;
- в) все вышеперечисленное.

8. Найдите соответствия: Город – Достопримечательность?

а) Владимир	а) Памятник «Тысячелетие России»
б) Волгоград	б) Эрмитаж
в) Кострома	в) Мамаев Курган
д) Москва	д) Золотые Ворота
е) Новгород	е) Ипатьевский монастырь
ж) Санкт-Петербург	ж) Колокольня Ивана Великого

9. Найдите соответствия: Город – Достопримечательность?

а) Берлин	а) Цвингер
б) Париж	б) Колизей
в) Афины	в) Версаль
д) Рим	д) Бранденбургские ворота
е) Солт-Лейк-Сити	е) Акрополь
ж) Дрезден	ж) Великий Храм Мормонов
з) Мадрид	з) Риксмузеум
и) Флоренция	и) Музей Прадо
к) Амстердам	к) Галерея Уффици

10. Найдите соответствия распространенных определений следующих городов?

1. Багдад	а) «гранитный город»
2. Стамбул	б) «жемчужина пустыни»
3. Дамаск	в) «город лилии»
4. Париж	г) «город золотого рога»
5. Абердин (Шотландия)	д) «город мира»

11. Фирме-туроператору требуется автобус для проведения экскурсий. Организовать экскурсии планируется через каждые семь туродней. Запланированный пробег за год составляет 10 000 км. Туристическая фирма может использовать транспорт сторонней организации. При этом стоимость одного километrovого пробега составляет 23 долл. Если приобрести автобус в собственность, то накладные (постоянные) затраты будут равны 5000 долл. Основные переменные затраты составят 12 долл. за километр. Требуется выбрать более эффективный вариант: пользоваться арендованным автобусом сторонней организации или использовать собственный транспорт.

- а) пользоваться арендованным автобусом сторонней организации
- б) использовать собственный транспорт.

12. Установите соответствие: Тип климата - Город ?

а) Арктический	а) Лондон
б) Умеренный	б) Владивосток
в) Средиземноморский	в) Сингапур
г) Муссонный	г) Барселона
д) Экваториальный	д) Тикси

13. Определите, какая страна из перечисленных не омывается водами Средиземного моря?

- а) Сирия;
- б) Израиль;
- в) Турция;
- г) Ливан;
- д) Иордания;
- е) Греция;
- ж) Албания;
- з) Египет;
- и) Ливия;
- к) Алжир.

14. Укажите название единственного морского порта Словении?

- а) Котор;
- б) Дуррес;

- в) Пирей ;
- г) Измир;
- д) Копер;
- е) Ливерпуль;
- ж) Эдинбург;
- з) Риека.

15. Укажите, какой известный физико-географический объект объединяет Францию, Италию, Швейцарию, Германию, Австрию, Лихтенштейн, и определите страну, которая может их дополнить?

- а) Хорватия;
- б) Болгария;
- в) Македония;
- г) Словения;
- д) Греция;

16. По признаку географического положения найдите исключение из логики?

- а) Испания;
- б) Греция;
- в) Албания;
- г) Сирия;
- д) Пакистан;
- е) Непал;
- ж) Мьянма;
- з) Гана;
- и) Судан;
- к) Колумбия.

17. Туроператор – это?

- а) предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта;
- б) реализатор туристического продукта;
- в) предприятие, занимающееся разработкой туристического продукта, комплектацией тура и обеспечивающее их функционирование.

18. Турист - это гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания?

- а) с занятием оплачиваемой в этом месте деятельностью;
- б) без занятия оплачиваемой в этом месте деятельностью;
- в) с целью поиска работы и устройства на постоянное место жительства.

19. Интенсив-тур представляет собой?

- а) поощрительную поездку за счет фирмы для своих сотрудников;
- б) путешествие с целью лечения;
- в) путешествие с целью посещения ряда стран за одну неделю.

20. Виза – это?

- а) официальный документ, удостоверяющий личность туриста;
- б) разновидность международного страхового полиса, позволяющая получать и оплачивать страховые услуги в любой стране мира;
- в) специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию его государства

21. Таможенные формальности представляют собой процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу?

- а) установленного паспортно-визового режима;
- б) установленных требований вакцинации;
- в) правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валютных средств.

22. Что необходимо для развития международного туризма в России?

- а) наличие естественных туристических ресурсов;
- б) высокие темпы экономического роста;
- в) кардинальное решение отношений собственности и проведение комплекса мероприятий на государственном уровне по превращению туризма в приоритетное экономическое направление.

23. Обслуживание «a la carte» - это?

- а) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

- б) обслуживание по единому для всех туристов меню без права выбора блюд;
в) свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание.

24. В отличие от индивидуального, групповой тур?

- а) предполагает одновременное присутствие в тур поездке не менее 9 человек;
б) имеет стоимость не более 1000 долларов и длится не менее 5 дней;
в) стандартный, не предполагает различия в уровне сервисного обслуживания туристов;
г) предполагает аренду транспортного средства, а не приобретение проездных.

25. К обязанностям судоходной компании по договору фрахта относится?

- а) своевременная разработка круизного маршрута и графика движения судна;
б) организация анимационного обслуживания туристов;
в) оплата стоимости услуг портов стоянок, шлюзов, каналов и т.д.;
г) организация экскурсионного обслуживания туристов в портах стоянок;
д) организация питания туристов на борту теплохода.

26. Как обозначается двухместный номер с видом на море на базе питания «полупансион» в гостиничной документации?

- а) TRPL, FB, SSV;
б) DBL-twin, BB;
в) SNGL, BB, SCV;
г) DBL, AI;
д) DBL, SV, HB.

27. В каком случае российский гражданин, имеющий итальянскую шенгенскую визу, во время заграничной поездки может совершить двухдневную экскурсию из Италии в Хорватию и обратно?

- а) только если у него есть туристический ваучер хорватской стороны;
б) в любом случае, если не нарушается срок действия итальянской шенгенской визы;
в) если турист имеет туристический ваучер хорватской стороны и итальянскую мульти-визу.

28. Кто осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов в туризме?

- а) государственный орган управления туризмом;
б) Госстандарт России;
в) турфирма.

29. Если международным договором РФ установлены иные правила, чем те, которые содержатся в законодательстве РФ о стандартизации, то применяются?

- а) правила международного договора;
б) правила, установленные законодательством РФ;
в) иные правила (по договору).

30. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание?

- а) в Гражданском кодексе РФ;
б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

Ключ к тесту

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	В	16	К
2	В	17	В
3	А	18	Б
4	В	19	А
5	В	20	В
6	В	21	В
7	В	22	В
8	А-д, б-в, д-ж, в-е, е-а, ж-б	23	А
9	А-д, б-в, в-е, д-б, е-ж, ж-а, з-и, и-к, к-з	24	В
10	1б, 2г, 3д, 4в, 5а	25	В
11	Б	26	Д
12	А-д, б-а, в-г, г-б, д-в	27	Б
13	Д	28	Б
14	Д	29	Б
15	Г, Альпы	30	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

Контрольные вопросы для зачета (контрольная точка №2)

Ресурсная составляющая туристской деятельности.

Контрольные вопросы:

- 1) Понятие «туристские ресурсы», что к ним относят?
- 2) Что предполагается при использовании туристских ресурсов потребителями?
- 3) Понятие «рекреационные ресурсы», что к ним относят?
- 4) Классификация рекреационных ресурсов в курортологии.
- 5) Культурное и природное наследие

Ключ к контрольным вопросам:

1. В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дается следующее определение данного понятия: «Туристские ресурсы — природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, призванные удовлетворять духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил».

К туристским ресурсам относят природные и антропогенные геосистемы, тела и явления природы, артефакты, обладающие комфортными свойствами и потребительной стоимостью для рекреационной деятельности, которые могут быть использованы для организации отдыха и оздоровления определенного контингента людей в фиксированное время с помощью определенной технологии и имеющихся материальных возможностей.

2. При использовании туристских ресурсов потребителями предполагается:
- знакомство с природными ценностями (осмотр достопримечательностей природы, заповедных территорий, обзор пейзажа и др.);
 - усвоение культурных ценностей (осмотр памятников истории, культуры, архитектуры, посещение музеев, выставок, театров и т.п.);
 - возможность занятия спортом (пешеходные, водные, лыжные, велосипедные, авто- и мото-путешествия, прогулки, плавание, спортивные игры и проч.);
 - любительские занятия (рыбалка, охота).

3. **Рекреационные ресурсы** — это ресурсы всех видов, которые могут использоваться для удовлетворения потребностей населения в отдыхе и туризме. На основе рекреационных ресурсов возможна организация отраслей хозяйства, специализирующихся на рекреационном обслуживании.

К рекреационным ресурсам относятся:

- природные комплексы и их компоненты (рельеф, климат, водоемы, растительность, животный мир);
- культурно-исторические достопримечательности;
- экономический потенциал территории, включающий инфраструктуру, трудовые ресурсы.

4. Классификация рекреационных ресурсов в курортологии:

1. Элементарные ресурсы: климатические ресурсы; компоненты природного ландшафта (виды ландшафта, степень комфортности ландшафта и др.); временные (сезоны года); пространственно-территориальные (географические широты, солнечная радиация и зоны ультрафиолетового излучения);
2. Гидрографические элементарные ресурсы: водные ; памятники природы — открытые водоемы, родники и др.;
3. Гидроминеральные элементарные ресурсы: лечебные минеральные воды; лечебные грязи; лечебные глины; иные лечебные природные ресурсы;

4. Лесные элементарные ресурсы: государственный лесной фонд; природно-заповедный фонд и др.; городские леса (на землях городских поселений), леса — памятники природы и др.;
 5. Орографические элементарные ресурсы: горные местности; равнинные местности; пересеченные местности; лечебно-оздоровительные местности и курорты;
 6. Биологические элементарные ресурсы:
 - a. биофауна;
 - b. биофлора;
 7. Социально-культурные элементарные ресурсы: компоненты культурного ландшафта (этнос, народный эпос, народная кухня, народные промыслы, музеи, картинные галереи, панорамы, памятники культуры различных форм собственности и др.); спектр учреждений отдыха (клубы, дворцы культуры, дискотеки, рестораны, бары, ночные клубы, казино, боулинг, залы игровых автоматов и др.);
 8. Дорожно-транспортные элементарные ресурсы:
 - a. воздушный авиатранспорт: наличие ближайшего крупного аэропорта, удобное расписание прилета и вылета самолетов;
 - b. железнодорожный транспорт: состояние развития железнодорожной сети; удобное расписание прибытия и отправления поездов;
 - c. автомобильный транспорт: состояние развития и качество автодорожной сети; наличие и удобный режим работы автозаправочных станций, станций технического обслуживания, пунктов питания и бытового сервиса;
 9. Трудовые элементарные ресурсы (медицинский, технический и обслуживающий персонал, обеспеченность ведомственным жильем и общежитием, домовладение; ипотечное кредитование покупки жилья и т. п.);
 10. Коммуникационные элементарные ресурсы (состояние развития услуг связи, радио, междугородный телефон-автомат, полипрограммное телевидение, ретрансляционные станции: Интернет, сотовый телефон).
5. *Под культурным наследием в Конвенции понимаются три вида объектов: памятники, ансамбли, достопримечательные места:*
- памятники — произведения архитектуры, монументальной скульптуры и живописи, элементы и структуры археологического характера, надписи, пещерные жилища и группы элементов, которые имеют выдающуюся универсальную ценность с точки зрения истории, науки или искусства;
 - ансамбли — группы изолированных или объединенных строений архитектуры, единство или связь с пейзажем которых представляет выдающуюся универсальную ценность с точки зрения истории, науки или искусства;
 - достопримечательные места — объекты, представляющие собой дело рук человеческих или совместное творение природы и человека, а также зоны, включая археологические достопримечательные места, представляющие выдающуюся ценность с точки зрения истории, эстетики, этнологии или антропологии.
- Под природным наследием в Конвенции понимаются такие три вида объектов:*
- природные памятники, состоящие из физических и биологических образований или групп таких образований, имеющие выдающуюся универсальную ценность с точки зрения эстетики и науки;
 - геологические и физиографические образования и точно ограниченные зоны, представляющие ареал подвергающихся угрозе видов животных и растений, имеющих выдающуюся универсальную ценность с точки зрения науки или консервации;
 - природные достопримечательные места или строго ограниченные природные зоны, имеющие выдающуюся универсальную ценность с точки зрения науки, консервации или природной красоты.

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 вопроса 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.

Перечень тем для написания рефератов (контрольная точка №3) География основных направлений туризма

Темы:

1. География познавательного и развлекательного туризма
2. География религиозного и паломнического туризма
3. География лечебно-оздоровительного туризма
4. География спортивного, приключенческого и экстремального туризма
5. География экологического туризма
6. География делового туризма и бизнес - поездок

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №3)

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

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине ОП 06 География туризма

4.1. Структура контрольного задания

4.1.1 Текст задания

Подготовить и оформить презентацию на тему «Моя малая родина». Указать в презентации туристский маршрут по объектам достопримечательности своего края.

4.2. Время на подготовку и выполнение:

Время на защиту презентации до 6 минут на 1 студента.

Готовится презентация в программе PowerPoint, заблаговременно до дня дифференцированного зачета по учебной дисциплине.

Требования к презентации:

1. Титульный лист
2. Шрифт: заголовок не менее 24пт., основной текст не менее 18пт.
3. Объем: 10 - 15 слайдов (не менее 10)
4. Дизайн слайдов (оформление)
5. Читаемость текста
6. Презентация содержит грамотную последовательность туристского маршрута по значимым объектам
7. Для дополнения информации использовать иллюстрации, картинки, фотографии.

Презентация сопровождается защитным словом.

4.3 Критерии оценки заданий прикладного характера

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки выполнения задания	Оценка
У1. использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма	- применяет в устной и письменной речи профессиональную терминологию дисциплины	1 балл
	- излагает значение понятийно-терминологического аппарата географии туризма	1 балл
	- демонстрирует грамотную, разборчивую речь	1 балл
У2. определять туристские маршруты и их виды	- определяет виды туристских маршрутов в соответствии с их классификацией	1 балл
	- демонстрирует свой туристский маршрут по объектам своей малой родины (край, город, село)	1 балл
	- информирует о деятельности объектов, их исторических фактах, значимых событиях	1 балл
У3. анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности	- демонстрирует культурное и природное наследие своей малой родины	1 балл
	- проводит анализ ресурсных составляющих туристской деятельности	1 балл
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- осуществляет поиск информации в различных источниках: справочниках, интернет и т.д.	1 балл
	- использует информацию для решения профессиональных задач	1 балл
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- грамотно излагает свои мысли при оформлении презентации по профессиональной тематике	1 балл
ОК 09. Использовать информационные технологии в проф. деятельности	- применяет средства информационных технологий	1 балл
	- электронная презентация выполнена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к содержанию и оформлению презентаций	1 балл

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

4.4 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

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу:

13 - 12 «5»

11 – 10 «4»

9 – 8 «3»

Менее 8 баллов «2»

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Технические средства обучения:

- ПК с лицензионным программным обеспечением;
- Теле-видео-аппаратура.

Основные источники:

1. М.В. Асташкина География туризма : учеб.пособие СПО / М.В. Асташкина, О.Н. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2018 год.

2.П.В. Большаник География туризма : учеб.пособие СПО/ П.В. Большаник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017 год.

3.В.Л. Погодина География туризма: учебник. ВО / В.Л. Погодина, И.Г. Филиппова ; под ред. Е.И. Богданова. — М.: ИНФРА-М, 2018 год.

Дополнительные источники:

1. Дыжина Н.Н. География туризма. Учебное пособие. М.: «Дашков и К», 2011
2. Александрова А.Ю. Международный туризм. Учебник. М., 2012

3. Истомин В.И., Лагутенко Б.Т. Страны мира: справочник туроператора и туриста. М., 2015
4. Кузнецов Э.П. География. Население и хозяйство мира. 10 кл. Учебник. М., 2011
5. Лавров С.Б., Гладкий Ю.Н. Глобальная география. 11 кл. Учебник. М., 2010
6. Максаковский В.П. Экономическая и социальная география мира. 10 кл. Учебник. М., 2014
7. Овчинников В.В. Своими глазами. Страницы путевых дневников. М., 2014
8. Окладникова Е.А. Международный туризм. География туристских ресурсов мира. М., СПб., 2012
9. Самойленко А.А. География туризма. Ростов-на-Дону, 2013
10. Сапожникова Е.Н. Страноведение. Теория и методика туристского изучения стран. М., Академия, 2012
11. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. М., 2011
12. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. Под ред. проф. Воронковой Л.П. М., 2012
13. Чернов Э.В., Полякова М.О. География. Ответы на вопросы: устный экзамен, теория и практика. М., 2012
14. Кругосвет. Энциклопедия. Наука и технология. Культура и образование. Науки о земле. Страны мира. Гуманитарные науки. Медицина и здравоохранение. История // Электронный ресурс
15. Страны мира. Географический справочник. 2007 // Электронный ресурс

Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации (<http://russiatourism.ru>)-законодательство, статистические данные о въезде в Россию и направлениях выезда из нее, стандарты, справочная информация.
2. Ассоциация содействия туристским технологиям (<http://www.astt.ru/>)-объединение специалистов в области туризма и технологий, подборка журнала "ТУТ туристские технологии".
3. <http://www.encyclopedia.com/>—Самая большая энциклопедия по любой стране мира
4. <http://www.countries.ru/>—Страны мира —каталог ссылок. Электронная библиотека.
5. <http://www.worlds.ru/>—Каталог стран мира —информация по разделам: история и география, население, столица, религия, культура.
6. <http://www.fbit.ru/free/flags/>—Каталог государственных флагов стран мира.
7. <http://www.mineral.ru/>—Центр информации о минеральных ресурсах России и мира. Каталог ссылок на информационные сайты и сайты, посвященные отдельным видам полезных ископаемых.
8. <http://photocity.narod.ru/>—Этот сайт содержит виды и культурные памятники мировых столиц и небольших городов.
9. <http://www.sci.aha.ru/map.htm>—DataGraf.Net—Картографическая система On-Line.
10. <http://www.nationalgeographic.com/index.html> Сайт всемирно известного американского журнала National Geographic.
11. <http://www.national-geographic.ru> Электронная версия журнала National Geographic Россия.
12. <http://www.vokrugsveta.com> Сайт научно-популярного журнала «Вокруг света»

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И
ТРАНСПОРТА»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.10 ОСНОВЫ ОФОРМИТЕЛЬСКОГО ДИЗАЙНА
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Разработан:
Салтановой Л.А.,
преподавателем,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	5
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	6
4.1. Структура контрольного задания.....	6
4.2. Время на подготовку и выполнение.....	6
4.3. Критерии оценки заданий.....	6
4.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	7
4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	7

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП 10. Основы оформительского дизайна.

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании:

- * Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

- * Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

- * Рабочей программы учебной дисциплины ОП 10. «Основы оформительского дизайна» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
– разработать логотип, плакат, леттеринг; – использовать шрифтовые, иллюстрационные, декоративные и пробельные элементы и правила объединения их в комплексы.	Тестирование. Оценка результатов устных опросов. Оценка конспектов. Оценка результатов выполнения практических работ. Оценка результатов самостоятельной работы студентов
Знания:	
– основы художественно-проектной деятельности; – роль графического дизайна в современном обществе; – направления графического дизайна.	Тестирование. Оценка результатов устных опросов. Оценка конспектов. Оценка результатов выполнения практических работ. Оценка результатов самостоятельной работы студентов

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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: - устная (устный опрос, защита письменной работы и т.д.) - письменная (письменный опрос, выполнение расчетно-графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
- Собирать, обобщать и структурировать информацию; - Понимать сочетание в дизайн-проекте собственного художественного вкуса требований заказчика; - Защищать разработанные дизайн-макеты; - применять логические и интуитивные методы поиска новых идей и решений; - Разработать логотип, плакат, леттеринг; - Использовать шрифтовые, иллюстрационные, декоративные и пробельные элементы и правила объединения их в комплексы.	Тестирование. Оценка результатов устных опросов. Оценка конспектов. Оценка результатов выполнения практических работ. Оценка результатов самостоятельной работы студентов
Знания:	
- Основные характерные черты различных периодов развития предметного мира; - Современное состояние дизайна в различных областях экономической деятельности; - Основы художественно-проектной деятельности; - Роль графического дизайна в современном обществе; - Направления графического дизайна	Тестирование. Оценка результатов устных опросов. Оценка конспектов. Оценка результатов выполнения практических работ. Оценка результатов самостоятельной работы студентов

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

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

4.1. Структура контрольно-оценочных средств (КОС)

Аттестация по учебной дисциплине ОП.10 Основы оформительского дизайна предусмотрена в форме дифференцированного зачета.

Задание предусматривает выполнение теоретической части в форме ответа на вопрос и практического задания.

4.2. Время на подготовку и выполнение:

выполнение 1 часа 00 мин.;

ответ на теоретические вопросы и демонстрация результата 20 мин.;

всего 1 часа 20 мин.

4.3. Критерии оценки заданий

– Задания теоретического характера оцениваются следующим образом:

Оценка «5» ставится, если обучающийся показал полное знание и понимание всего материала, смог составить полный и правильный ответ, сформулировал точное определение и истолкование основных понятий, аргументировано утверждал суждение.

Оценка «4» ставится, если обучающийся показал знания всего изученного программного материала. Дал полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допустил незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» ставится, если обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает не систематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно.

Оценка «2» ставится, если обучающийся не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

– Задание практического характера оцениваются по следующей таблице, максимально каждый обучающийся может набрать 10 баллов:

Показатель оценки результата	Оценка 0-1 балл
Осуществляет проектирование фирменного стиля.	
Использует основные приемы по его созданию.	
Выполняет проектирование макета логотипа, визитки, календаря, фирменного бланка.	
Использует шрифтовые, иллюстрационные, декоративные и пробельные элементы и правила объединения их в комплексы.	
Формирует бриф для выполнения работ по брендингу;	
Рационально распределяет время при выполнении работы	
Осуществляет эффективный поиск информации по выбранной теме.	
Осуществляет обработку информации по выбранной теме.	
Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
Демонстрирует качественно выполненное решение профессиональных задач	

4.4 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

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации

Учебники, справочная литература по профессии, компьютеры с необходимым программным обеспечением, мультимедиа проектор и ресурсы сети Интернет.

Основные источники:

- 1.О.Н. Ткаченко Дизайн и рекламные технологии: Учебное пособие / Ткаченко О.Н.; Под ред. Дмитриевой Л.М. – М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
- 2.Г.А. Потаев Архитектурно-ландшафтный дизайн: теория и практика: учебное пособие / М.:ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
- 3.Д.А. Хвостов 3DStudioMax+VRay.Проект дизайна среды :Учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

Дополнительные источники:

1. Дизайн и рекламные технологии: Учебное пособие / Ткаченко О.Н.; Под ред. Дмитриевой Л.М. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016.
2. Лазарев, Д. Презентация: Лучше один раз увидеть! [Электронный ресурс] / Дмитрий Лазарев. — 3-е изд. — М.: Альпина Паблишерз, 2014
3. Флористика: технологии аранжировки композиций: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014
4. Фотомонтаж. Пособие для фотохудожников: Учебное пособие / А.П. Крылов. - М.: КУРС: НИЦ Инфра-М, 2015.

Интернет-ресурсы:

<http://kak.ru>
<http://www.a3d.ru> <https://pixelbuddha.net/>
www.thedieline.com
<http://www.sreda.boom.ru>

Пример практической работы.

Задание 1.1. Создание брифа на брендинг образовательной организации

Примеры



Задание 1.2 Создание логотипа образовательной организации с помощью СПО

СРС 1.0 Прочитать. Генераторы логотипов онлайн

СРС 1.1 Создание логотипа в Corel Draw и Adobe Photoshop

СРС 1.2 Создание визитной карточки в Corel Draw

СРС 1.3 Создание календаря в Corel Draw

Ход работы

Способ 1. Формирование идеи логотипа с помощью конструктора

1. Перейдите по адресу <https://www.logaster.ru>



2. Выберите команду Создать>Логотип

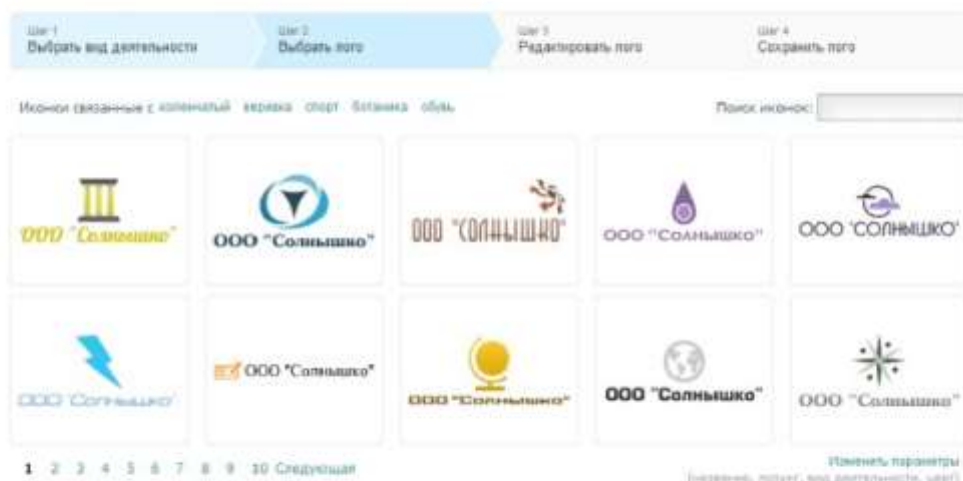
3. Заполните поля в соответствии с брифом, например:



ДАЛЕЕ

4. Выберите подходящий набор лого и сделайте скриншот нажмите **PrnScr**:

Создание логотипа онлайн

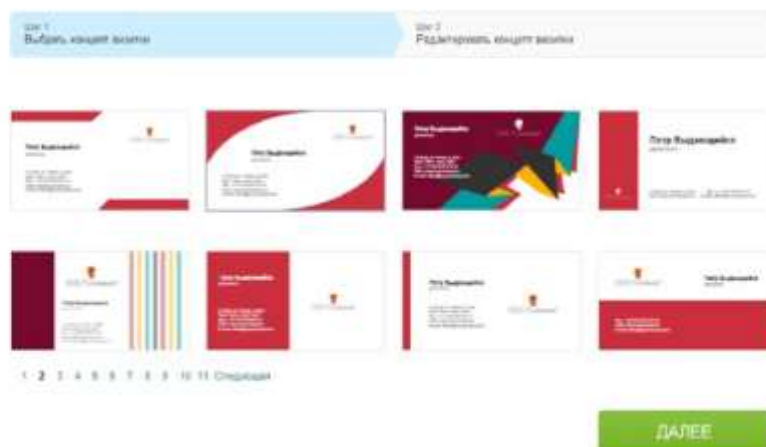


5. Сохраните скриншот в папке **Изображения**.

NB! В этом же сервисе можно сразу создать шаблон визитной карточки

6. Нажмите на выбранный логотип и выберите нужную форму, нажмите Сохранить. После этого запустится мастер визитных карточек:

Мастер создания визиток



7. Выберите концепт визитки и нажмите Далее:



8. Отредактируйте шаблон и сохраните его в виде скриншотом в папке Изображения:





Лицевая сторона

Обратная сторона

Конверт



Дополнительное задание

Отрисовка логотипа в Inkscape

1. Запустите Inkscape
2. Откройте логотип, созданный в формате PNG
3. С помощью инструментов векторного редактора на новом слое прорисуйте все элементы
4. Сохраните в формате CDR.

Прикрепите отрисованный макет логотипа четвертым файлом.

Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине

1. В чем состоит предмет дизайна? Почему ключевым словом в определении дизайна является проектирование?
2. История и теория дизайна.
3. Основные технологии дизайна.
4. Теоретические основы графического дизайна - составляющие.
5. Композиция в графическом дизайне.
6. Проектирование в графическом дизайне.
7. Разновидности графического дизайна.
8. Дизайн и реклама.
9. Влияние выбранного инструмента и материалов на конечный дизайн-продукт.
10. Материал как часть художественного замысла.
11. Понятие графического фирменного стиля и брендинга.
12. Теоретические концепции отечественного дизайна.
13. Типология и приемы фирменного стиля.
14. Особенности разработки фирменного стиля и составляющие бренд-бука.
15. Восприятие визуальной информации.
16. Основные методы визуализации информации, данных и знаний.
17. Особенности типографики в плакатных, журнальных и других медийных носителях.
18. Визуальные коммуникации. Значение искусства шрифта в визуальных коммуникациях.
19. Графическая специфика шрифтового сообщения в оформлении внутренних и наружных информационных форм.
20. Понятие шрифтового знака. Значение фирменной гарнитуры в брендинге и ре-брендинге.
21. Способы воспроизведения шрифта. Различие леттеринга и каллиграфии.
22. Современные тенденции в шрифтовом дизайне.
23. Надпись, логотип, шрифтовой знак.
24. Выбор шрифта для публикации. Эстетический и технологический аспекты.
25. Дизайн и авторское право.
26. Что такое системный дизайн и дизайн программирование?
27. Каковы целевые установки предпроектного исследования?
28. Перечислите проектные целевые установки поискового этапа проектирования.
29. Каковы целевые установки стадии творческой разработки в проектировании?
30. Каковы целевые установки завершающего этапа проектирования?
31. Рекомендации по формулировке технического задания, конкретизации дизайн-задачи.

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И
ТРАНСПОРТА»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.09 ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА**
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработан:
Ширькаловой Н.М.,
преподавателем,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	6
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	14
4.1. Структура контрольного задания.....	14
4.2. Время на подготовку и выполнение.....	14
4.3. Критерии оценки заданий.....	15
4.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	16
4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	16

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП 09. География туризма.

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании:

* Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

* Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

* Рабочей программы учебной дисциплины ОП 09. «География туризма» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
Уметь:	
У1. использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- применяет в устной и письменной речи профессиональную терминологию дисциплины - излагает значение понятийно-терминологического аппарата географии туризма - демонстрирует грамотную, разборчивую речь - осуществляет поиск информации в различных источниках: справочниках, интернет и т.д.
У2. определять туристские маршруты и их виды ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 09. Использовать информационные технологии в проф. деятельности	- определяет виды туристских маршрутов в соответствии с их классификацией - демонстрирует свой туристский маршрут по объектам своей малой родины (край, город, село) - информирует о деятельности объектов, их исторических фактах, значимых событиях - применяет средства информационных технологий - электронная презентация выполнена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к содержанию и оформлению презентаций
У3. анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности 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.	- демонстрирует культурное и природное наследие своей малой родины - проводит анализ ресурсных составляющих туристской деятельности - использует информацию для решения профессиональных задач - грамотно излагает свои мысли при оформлении презентации по профессиональной тематике
Знать:	
З1. соотношение понятий «рекреация» и «туризм»	- знать четкое определение понятий «рекреация» и «туризм»

	- знать общие и особенные черты рекреации и туризма
32. классификацию туризма	Знать виды туризма: - в зависимости от географического принципа - по направлению туристического потока - от цели поездки - от способа передвижения - в зависимости от средств размещения туристов
33. географию основных направлений туризма	- знать цели и задачи познавательного и развлекательного туризма - знать особенности религиозного и паломнического туризма Знать виды спортивного, приключенческого и экстремального туризма

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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: - устная (устный опрос, защита письменной работы и т.д.) - письменная (письменный опрос, выполнение расчетно-графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Общие компетенции		
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Тестовая работа Контрольная работа Устный зачет Защита и оценка практических занятий Наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ, решение профессиональных задач Практические занятия Проверочная работа	комплексные ситуационные задания, оценочные листы, рейтинговые шкалы и т.д.
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		
Уметь:		
- использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма		
- владеть историей становления и развития туризма в России		
- определять соотношение понятий «рекреация» и «туризм»		
- характеризовать классификацию туризма		
- определять туристские маршруты и их виды		
- анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности		
- анализировать и оценивать географию основных направлений туризма		
Знать:		
- общие основы географии туризма		
- историю становления и развития туризма в		

России и за рубежом	Тестовая работа Контрольная работа Устный зачет Защита и оценка практических занятий	комплексные ситуационные задания, оценочные листы, рейтинговые шкалы и т.д.
- соотношение понятий «рекреация» и «туризм»		
- классификацию туризма		
- туристские маршруты и их виды		
- ресурсные составляющие туристской деятельности		
- географию основных направлений туризма		

Инструментарий для проведения текущего контроля

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. Общие основы географии туризма.	тестирование
Контрольная точка №2. Ресурсная составляющая туристской деятельности	зачет
Контрольная точка №3. География основных направлений туризма	Защита реферата

Перечень вопросов для тестирования (контрольная точка №1)

1. Какие условия необходимы для развития туризма?

- а) политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности;
- б) природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.
- в) все выше перечисленное

2. Основные отличия туриста от экскурсанта?

- а) в организации посещения другой местности;
- б) в целях путешествия;
- в) в длительности путешествия.

3. Каким образом подразделяются по построению трассы маршрута?

- а) линейные и кольцевые, радиальные;
- б) стационарные и кольцевые, радиальные;
- в) линейные, стационарные.

4. Дайте определение понятия «Тур»?

- а) Организованная совокупность услуг во время путешествия;
- б) Это индивидуальная или групповая поездка по определенному туристскому маршруту в конкретно определенный срок;
- в) Распространенный в туризме вид продажи товара, когда несколько услуг реализуются в наборе.

5. Туристский маршрут это?

- а) заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг;
- б) путь передвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг;
- в) все вышеперечисленное.

6. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга?

- а) туроператор;
- б) аниматор;
- в) сценарист;

7. Основные услуги?

- а) услуги, включенные в стоимость тура;
- б) услуги, включенные в турпутевку;
- в) все вышеперечисленное.

8. Найдите соответствия: Город – Достопримечательность?

а) Владимир	а) Памятник «Тысячелетие России»
б) Волгоград	б) Эрмитаж
в) Кострома	в) Мамаев Курган
д) Москва	д) Золотые Ворота
е) Новгород	е) Ипатьевский монастырь
ж) Санкт-Петербург	ж) Колокольня Ивана Великого

9. Найдите соответствия: Город – Достопримечательность?

а) Берлин	а) Цвингер
б) Париж	б) Колизей
в) Афины	в) Версаль
д) Рим	д) Бранденбургские ворота
е) Солт-Лейк-Сити	е) Акрополь
ж) Дрезден	ж) Великий Храм Мормонов
з) Мадрид	з) Риксмузеум
и) Флоренция	и) Музей Прадо
к) Амстердам	к) Галерея Уффици

10. Найдите соответствия распространенных определений следующих городов?

1. Багдад	а) «гранитный город»
2. Стамбул	б) «жемчужина пустыни»
3. Дамаск	в) «город лилии»
4. Париж	г) «город золотого рога»
5. Абердин (Шотландия)	д) «город мира»

11. Фирме-туроператору требуется автобус для проведения экскурсий. Организовать экскурсии планируется через каждые семь туродней. Запланированный пробег за год составляет 10 000 км. Туристическая фирма может использовать транспорт сторонней организации. При этом стоимость одного километрового пробега составляет 23 долл. Если приобрести автобус в собственность, то накладные (постоянные) затраты будут равны 5000 долл. Основные переменные затраты составят 12 долл. за километр. Требуется выбрать более эффективный вариант: пользоваться арендованным автобусом сторонней организации или использовать собственный транспорт.

- а) пользоваться арендованным автобусом сторонней организации
- б) использовать собственный транспорт.

12. Установите соответствие: Тип климата - Город ?

а) Арктический	а) Лондон
б) Умеренный	б) Владивосток
в) Средиземноморский	в) Сингапур
г) Муссонный	г) Барселона
д) Экваториальный	д) Тикси

13. Определите, какая страна из перечисленных не омывается водами Средиземного моря?

- а) Сирия;
- б) Израиль;
- в) Турция;
- г) Ливан;
- д) Иордания;
- е) Греция;
- ж) Албания;
- з) Египет;
- и) Ливия;
- к) Алжир.

14. Укажите название единственного морского порта Словении?

- а) Котор;
- б) Дуррес;

- в) Пирей ;
- г) Измир;
- д) Копер;
- е) Ливерпуль;
- ж) Эдинбург;
- з) Риека.

15. Укажите, какой известный физико-географический объект объединяет Францию, Италию, Швейцарию, Германию, Австрию, Лихтенштейн, и определите страну, которая может их дополнить?

- а) Хорватия;
- б) Болгария;
- в) Македония;
- г) Словения;
- д) Греция;

16. По признаку географического положения найдите исключение из логики?

- а) Испания;
- б) Греция;
- в) Албания;
- г) Сирия;
- д) Пакистан;
- е) Непал;
- ж) Мьянма;
- з) Гана;
- и) Судан;
- к) Колумбия.

17. Туроператор – это?

- а) предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта;
- б) реализатор туристического продукта;
- в) предприятие, занимающееся разработкой туристического продукта, комплектацией тура и обеспечивающее их функционирование.

18. Турист - это гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания?

- а) с занятием оплачиваемой в этом месте деятельностью;
- б) без занятия оплачиваемой в этом месте деятельностью;
- в) с целью поиска работы и устройства на постоянное место жительства.

19. Интенсив-тур представляет собой?

- а) поощрительную поездку за счет фирмы для своих сотрудников;
- б) путешествие с целью лечения;
- в) путешествие с целью посещения ряда стран за одну неделю.

20. Виза – это?

- а) официальный документ, удостоверяющий личность туриста;
- б) разновидность международного страхового полиса, позволяющая получать и оплачивать страховые услуги в любой стране мира;
- в) специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию его государства

21. Таможенные формальности представляют собой процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу?

- а) установленного паспортно-визового режима;
- б) установленных требований вакцинации;
- в) правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валютных средств.

22. Что необходимо для развития международного туризма в России?

- а) наличие естественных туристических ресурсов;
- б) высокие темпы экономического роста;
- в) кардинальное решение отношений собственности и проведение комплекса мероприятий на государственном уровне по превращению туризма в приоритетное экономическое направление.

23. Обслуживание «a la carte» - это?

- а) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

- б) обслуживание по единому для всех туристов меню без права выбора блюд;
в) свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание.

24. В отличие от индивидуального, групповой тур?

- а) предполагает одновременное присутствие в тур поездке не менее 9 человек;
б) имеет стоимость не более 1000 долларов и длится не менее 5 дней;
в) стандартный, не предполагает различия в уровне сервисного обслуживания туристов;
г) предполагает аренду транспортного средства, а не приобретение проездных.

25. К обязанностям судоходной компании по договору фрахта относится?

- а) своевременная разработка круизного маршрута и графика движения судна;
б) организация анимационного обслуживания туристов;
в) оплата стоимости услуг портов стоянок, шлюзов, каналов и т.д.;
г) организация экскурсионного обслуживания туристов в портах стоянок;
д) организация питания туристов на борту теплохода.

26. Как обозначается двухместный номер с видом на море на базе питания «полупансион» в гостиничной документации?

- а) TRPL, FB, SSV;
б) DBL-twin, BB;
в) SNGL, BB, SCV;
г) DBL, AI;
д) DBL, SV, HB.

27. В каком случае российский гражданин, имеющий итальянскую шенгенскую визу, во время заграничной поездки может совершить двухдневную экскурсию из Италии в Хорватию и обратно?

- а) только если у него есть туристический ваучер хорватской стороны;
б) в любом случае, если не нарушается срок действия итальянской шенгенской визы;
в) если турист имеет туристический ваучер хорватской стороны и итальянскую мульти-визу.

28. Кто осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов в туризме?

- а) государственный орган управления туризмом;
б) Госстандарт России;
в) турфирма.

29. Если международным договором РФ установлены иные правила, чем те, которые содержатся в законодательстве РФ о стандартизации, то применяются?

- а) правила международного договора;
б) правила, установленные законодательством РФ;
в) иные правила (по договору).

30. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание?

- а) в Гражданском кодексе РФ;
б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

Ключ к тесту

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	В	16	К
2	В	17	В
3	А	18	Б
4	В	19	А
5	В	20	В
6	В	21	В
7	В	22	В
8	А-д, б-в, д-ж, в-е, е-а, ж-б	23	А
9	А-д, б-в, в-е, д-б, е-ж, ж-а, з-и, и-к, к-з	24	В
10	1б, 2г, 3д, 4в, 5а	25	В
11	Б	26	Д
12	А-д, б-а, в-г, г-б, д-в	27	Б
13	Д	28	Б
14	Д	29	Б
15	Г, Альпы	30	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

Контрольные вопросы для зачета (контрольная точка №2)

Ресурсная составляющая туристской деятельности.

Контрольные вопросы:

- 1) Понятие «туристские ресурсы», что к ним относят?
- 2) Что предполагается при использовании туристских ресурсов потребителями?
- 3) Понятие «рекреационные ресурсы», что к ним относят?
- 4) Классификация рекреационных ресурсов в курортологии.
- 5) Культурное и природное наследие

Ключ к контрольным вопросам:

1. В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дается следующее определение данного понятия: «Туристские ресурсы — природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, призванные удовлетворять духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил».

К туристским ресурсам относят природные и антропогенные геосистемы, тела и явления природы, артефакты, обладающие комфортными свойствами и потребительной стоимостью для рекреационной деятельности, которые могут быть использованы для организации отдыха и оздоровления определенного контингента людей в фиксированное время с помощью определенной технологии и имеющихся материальных возможностей.

2. При использовании туристских ресурсов потребителями предполагается:
- знакомство с природными ценностями (осмотр достопримечательностей природы, заповедных территорий, обзор пейзажа и др.);
 - усвоение культурных ценностей (осмотр памятников истории, культуры, архитектуры, посещение музеев, выставок, театров и т.п.);
 - возможность занятия спортом (пешеходные, водные, лыжные, велосипедные, авто- и мото-путешествия, прогулки, плавание, спортивные игры и проч.);
 - любительские занятия (рыбалка, охота).

3. **Рекреационные ресурсы** — это ресурсы всех видов, которые могут использоваться для удовлетворения потребностей населения в отдыхе и туризме. На основе рекреационных ресурсов возможна организация отраслей хозяйства, специализирующихся на рекреационном обслуживании.

К рекреационным ресурсам относятся:

- природные комплексы и их компоненты (рельеф, климат, водоемы, растительность, животный мир);
- культурно-исторические достопримечательности;
- экономический потенциал территории, включающий инфраструктуру, трудовые ресурсы.

4. Классификация рекреационных ресурсов в курортологии:

1. Элементарные ресурсы: климатические ресурсы; компоненты природного ландшафта (виды ландшафта, степень комфортности ландшафта и др.); временные (сезоны года); пространственно-территориальные (географические широты, солнечная радиация и зоны ультрафиолетового излучения);
2. Гидрографические элементарные ресурсы: водные ; памятники природы — открытые водоемы, родники и др.;
3. Гидроминеральные элементарные ресурсы: лечебные минеральные воды; лечебные грязи; лечебные глины; иные лечебные природные ресурсы;

4. Лесные элементарные ресурсы: государственный лесной фонд; природно-заповедный фонд и др.; городские леса (на землях городских поселений), леса — памятники природы и др.;
 5. Орографические элементарные ресурсы: горные местности; равнинные местности; пересеченные местности; лечебно-оздоровительные местности и курорты;
 6. Биологические элементарные ресурсы:
 - a. биофауна;
 - b. биофлора;
 7. Социально-культурные элементарные ресурсы: компоненты культурного ландшафта (этнос, народный эпос, народная кухня, народные промыслы, музеи, картинные галереи, панорамы, памятники культуры различных форм собственности и др.); спектр учреждений отдыха (клубы, дворцы культуры, дискотеки, рестораны, бары, ночные клубы, казино, боулинг, залы игровых автоматов и др.);
 8. Дорожно-транспортные элементарные ресурсы:
 - a. воздушный авиатранспорт: наличие ближайшего крупного аэропорта, удобное расписание прилета и вылета самолетов;
 - b. железнодорожный транспорт: состояние развития железнодорожной сети; удобное расписание прибытия и отправления поездов;
 - c. автомобильный транспорт: состояние развития и качество автодорожной сети; наличие и удобный режим работы автозаправочных станций, станций технического обслуживания, пунктов питания и бытового сервиса;
 9. Трудовые элементарные ресурсы (медицинский, технический и обслуживающий персонал, обеспеченность ведомственным жильем и общежитием, домовладение; ипотечное кредитование покупки жилья и т. п.);
 10. Коммуникационные элементарные ресурсы (состояние развития услуг связи, радио, междугородный телефон-автомат, полипрограммное телевидение, ретрансляционные станции: Интернет, сотовый телефон).
5. *Под культурным наследием в Конвенции понимаются три вида объектов: памятники, ансамбли, достопримечательные места:*
- памятники — произведения архитектуры, монументальной скульптуры и живописи, элементы и структуры археологического характера, надписи, пещерные жилища и группы элементов, которые имеют выдающуюся универсальную ценность с точки зрения истории, науки или искусства;
 - ансамбли — группы изолированных или объединенных строений архитектуры, единство или связь с пейзажем которых представляет выдающуюся универсальную ценность с точки зрения истории, науки или искусства;
 - достопримечательные места — объекты, представляющие собой дело рук человеческих или совместное творение природы и человека, а также зоны, включая археологические достопримечательные места, представляющие выдающуюся ценность с точки зрения истории, эстетики, этнологии или антропологии.
- Под природным наследием в Конвенции понимаются такие три вида объектов:*
- природные памятники, состоящие из физических и биологических образований или групп таких образований, имеющие выдающуюся универсальную ценность с точки зрения эстетики и науки;
 - геологические и физиографические образования и точно ограниченные зоны, представляющие ареал подвергающихся угрозе видов животных и растений, имеющих выдающуюся универсальную ценность с точки зрения науки или консервации;
 - природные достопримечательные места или строго ограниченные природные зоны, имеющие выдающуюся универсальную ценность с точки зрения науки, консервации или природной красоты.

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 вопроса 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.

Перечень тем для написания рефератов (контрольная точка №3) География основных направлений туризма

Темы:

1. География познавательного и развлекательного туризма
2. География религиозного и паломнического туризма
3. География лечебно-оздоровительного туризма
4. География спортивного, приключенческого и экстремального туризма
5. География экологического туризма
6. География делового туризма и бизнес - поездок

Оценка результатов текущего контроля (контрольная точка №3)

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

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине ОП 06 География туризма

4.1. Структура контрольного задания

4.1.1 Текст задания

Подготовить и оформить презентацию на тему «Моя малая родина». Указать в презентации туристский маршрут по объектам достопримечательности своего края.

4.2. Время на подготовку и выполнение:

Время на защиту презентации до 6 минут на 1 студента.

Готовится презентация в программе PowerPoint, заблаговременно до дня дифференцированного зачета по учебной дисциплине.

Требования к презентации:

1. Титульный лист
2. Шрифт: заголовок не менее 24пт., основной текст не менее 18пт.
3. Объем: 10 - 15 слайдов (не менее 10)
4. Дизайн слайдов (оформление)
5. Читаемость текста
6. Презентация содержит грамотную последовательность туристского маршрута по значимым объектам
7. Для дополнения информации использовать иллюстрации, картинки, фотографии.

Презентация сопровождается защитным словом.

4.3 Критерии оценки заданий прикладного характера

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки выполнения задания	Оценка
У1. использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма	- применяет в устной и письменной речи профессиональную терминологию дисциплины	1 балл
	- излагает значение понятийно-терминологического аппарата географии туризма	1 балл
	- демонстрирует грамотную, разборчивую речь	1 балл
У2. определять туристские маршруты и их виды	- определяет виды туристских маршрутов в соответствии с их классификацией	1 балл
	- демонстрирует свой туристский маршрут по объектам своей малой родины (край, город, село)	1 балл
	- информирует о деятельности объектов, их исторических фактах, значимых событиях	1 балл
У3. анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности	- демонстрирует культурное и природное наследие своей малой родины	1 балл
	- проводит анализ ресурсных составляющих туристской деятельности	1 балл
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- осуществляет поиск информации в различных источниках: справочниках, интернет и т.д.	1 балл
	- использует информацию для решения профессиональных задач	1 балл
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- грамотно излагает свои мысли при оформлении презентации по профессиональной тематике	1 балл
ОК 09. Использовать информационные технологии в проф. деятельности	- применяет средства информационных технологий	1 балл
	- электронная презентация выполнена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к содержанию и оформлению презентаций	1 балл

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

4.4 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

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу:

13 - 12 «5»

11 – 10 «4»

9 – 8 «3»

Менее 8 баллов «2»

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Технические средства обучения:

- ПК с лицензионным программным обеспечением;
- Теле-видео-аппаратура.

Основные источники:

1. М.В. Асташкина География туризма : учеб.пособие СПО / М.В. Асташкина, О.Н. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2018 год.

2.П.В. Большаник География туризма : учеб.пособие СПО/ П.В. Большаник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017 год.

3.В.Л. Погодина География туризма: учебник. ВО / В.Л. Погодина, И.Г. Филиппова ; под ред. Е.И. Богданова. — М.: ИНФРА-М, 2018 год.

Дополнительные источники:

1. Дыжина Н.Н. География туризма. Учебное пособие. М.: «Дашков и К», 2011
2. Александрова А.Ю. Международный туризм. Учебник. М., 2012

3. Истомин В.И., Лагутенко Б.Т. Страны мира: справочник туроператора и туриста. М., 2015
4. Кузнецов Э.П. География. Население и хозяйство мира. 10 кл. Учебник. М., 2011
5. Лавров С.Б., Гладкий Ю.Н. Глобальная география. 11 кл. Учебник. М., 2010
6. Максаковский В.П. Экономическая и социальная география мира. 10 кл. Учебник. М., 2014
7. Овчинников В.В. Своими глазами. Страницы путевых дневников. М., 2014
8. Окладникова Е.А. Международный туризм. География туристских ресурсов мира. М., СПб., 2012
9. Самойленко А.А. География туризма. Ростов-на-Дону, 2013
10. Сапожникова Е.Н. Страноведение. Теория и методика туристского изучения стран. М., Академия, 2012
11. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. М., 2011
12. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. Под ред. проф. Воронковой Л.П. М., 2012
13. Чернов Э.В., Полякова М.О. География. Ответы на вопросы: устный экзамен, теория и практика. М., 2012
14. Кругосвет. Энциклопедия. Наука и технология. Культура и образование. Науки о земле. Страны мира. Гуманитарные науки. Медицина и здравоохранение. История // Электронный ресурс
15. Страны мира. Географический справочник. 2007 // Электронный ресурс

Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации (<http://russiatourism.ru>)-законодательство, статистические данные о въезде в Россию и направлениях выезда из нее, стандарты, справочная информация.
2. Ассоциация содействия туристским технологиям (<http://www.astt.ru/>)-объединение специалистов в области туризма и технологий, подборка журнала "ТУТ туристские технологии".
3. <http://www.encyclopedia.com/>—Самая большая энциклопедия по любой стране мира
4. <http://www.countries.ru/>—Страны мира —каталог ссылок. Электронная библиотека.
5. <http://www.worlds.ru/>—Каталог стран мира —информация по разделам: история и география, население, столица, религия, культура.
6. <http://www.fbit.ru/free/flags/>—Каталог государственных флагов стран мира.
7. <http://www.mineral.ru/>—Центр информации о минеральных ресурсах России и мира. Каталог ссылок на информационные сайты и сайты, посвященные отдельным видам полезных ископаемых.
8. <http://photocity.narod.ru/>—Этот сайт содержит виды и культурные памятники мировых столиц и небольших городов.
9. <http://www.sci.aha.ru/map.htm>—DataGraf.Net—Картографическая система On-Line.
10. <http://www.nationalgeographic.com/index.html> Сайт всемирно известного американского журнала National Geographic.
11. <http://www.national-geographic.ru> Электронная версия журнала National Geographic Россия.
12. <http://www.vokrugsveta.com> Сайт научно-популярного журнала «Вокруг света»

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «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**

Разработан:
Ширыкаловой Н.М.,
преподавателем,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2.Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3.Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	5
4.Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	7
3.1. Структура контрольного задания.....	7
3.2. Время на подготовку и выполнение.....	7
3.3. Критерии оценки заданий.....	7
3.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	8
3.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	8
Приложение 1.....	9
Приложение 2.....	10

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле».

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

КОС разработаны на основании:

- * Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

- * Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

- * Рабочей программы учебной дисциплины ОП 01. «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
Уметь:	
- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности. - определять численность и функциональные обязанности сотрудников - организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы;	Описывать структуру и определять место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; Умеет планировать и организовывать работу подразделения Определяет критерии и показатели качества обслуживания; Методы оценки качества предоставленных услуг
Знать:	
-Функции, сущность и характерные черты современного менеджмента. - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием - правила поведения в конфликтных ситуациях	Знает сущность и характерные черты современного менеджмента; Демонстрирует знание методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; Описывает требования к обслуживающему персоналу

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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: - устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.) - письменная (письменный опрос, выполнение графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Разделы	Результаты обучения	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства. Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	– 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; – возможные траектории профессионального развития и самообразования; – психология коллектива; методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; – структуру службы; – структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; – правила поведения в конфликтных ситуациях; – кадровый состав службы, его функциональные обязанности; – требования к обслуживающему	Тестирование Устный опрос Оценка результатов самостоятельной работы Оценка результатов практической работы

	персоналу; – методику проведения тренингов для персонала; – критерии и показатели качества обслуживания; – методы оценки качества предоставленных услуг	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства.	– распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; – составить план действия; определить необходимые ресурсы; – выстраивать траектории профессионального и личностного развития;	Оценка результатов выполнения практической работы
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения	– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; – определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	– выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; – организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; – контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы;	

Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля элементов освоения учебной дисциплины находятся непосредственно у преподавателя

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

4.1. Структура контрольного задания.

Процедура экзамена устанавливает уровень сформированности следующих умений и усвоения следующих знаний:

В результате освоения дисциплины студент должен **уметь**:

- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины студент должен **знать**:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- способы управления конфликтами;
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения.

Количество заданий для студента: 2

4.2 Время выполнения

Время выполнения каждого задания и максимальное время на экзамен:

Задание № 1 – 15 мин.

Задание № 2 – 10 мин.

Всего на экзамен - 30 мин.

Условия выполнения заданий

Помещение: аудитория

Требования охраны труда: инструктаж по технике безопасности.

4.3. Критерии оценки результатов

Оценка	Показатели оценки
Отлично	Студент умеет увязывать теорию с практикой, владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
Хорошо	Студент умеет увязывать теорию с практикой, владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя
Удовлетворительно	Студент знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
Неудовлетворительно	Студент допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.4 Шкала оценки образовательных достижений

Таблица 2

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

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации

Основные источники:

1. О.С. Виханский Менеджмент. Учебник для СПО/О.С. Виханский, А.И. Наумов-2-е изд. перераб. и доп.-М.: Магистр НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.
2. Е.Н. Кнышова Менеджмент. Уч. пособие / Кнышова Е.Н.- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.
3. Н.А. Зайцева Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков.- М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2016
4. С.Д. Резник Менеджмент.Управление изменениями. Практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016
5. Л.В. Баумгартен Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016

Дополнительные источники

- 1.Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014
2. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
3. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ, 2012.
4. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. Образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2014.
5. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов ;— 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016
6. А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. Менеджмент туризма : учебник — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014

Перечень материалов по учебной дисциплине

Вопросы к экзамену по учебной дисциплине «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

1. Сущность и характерные черты современного менеджмента.
2. Основные принципы и методы менеджмента.
3. Эволюция управленческой мысли: подходы к управлению, основанные на выделении различных школ. Процессный подход.
4. Эволюция управленческой мысли: системный и ситуационный подходы.
5. Внутренняя среда организации.
6. Внешняя среда организации: среда прямого воздействия.
7. Внешняя среда организации: среда косвенного воздействия.
8. Виды организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно – функциональная.
9. Виды организационных структур управления: линейно – штабная, матричная, дивизиональная.
10. Понятие цели и миссии организации. Характеристика целей.
11. Дерево целей.
12. Процесс стратегического планирования.
13. Функция мотивации: понятия потребностей, мотива, мотивации. Классификация потребностей.
14. Содержательные теории мотивации.
15. Функциональные теории мотивации.
16. Функция контроля: понятие контроля. Виды контроля.
17. Процесс контроля.
18. Понятие управленческого решения. Виды решений.
19. Подходы к принятию решений. Методы выработки управленческих решений.
20. Технология принятия управленческих решений.
21. Понятие конфликта. Причины конфликтов. Функции конфликтов.
22. Управление конфликтами и стрессами в организации.
23. Управление рисками.
24. Процесс коммуникаций и эффективность управления.
25. Коммуникационный процесс.
26. Межличностные коммуникации.
27. Организационные коммуникации.
28. Этика менеджмента.
29. Деловое общение.
30. Стили руководства.

Тема для практического задания
«Технология принятия управленческих решений»

Задание:

1. Разработайте модель принятия управленческого решения по следующему алгоритму:
 - 1) Диагностика проблемы.
 - 2) Формулировка ограничений и критериев для принятия решений.
 - 3) Выявление альтернатив.
 - 4) Оценка альтернатив.
 - 5) Окончательный выбор.

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «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**

Разработан:
Нужиной О.Д.,
преподавателем,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2.Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3.Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	5
4.Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	22
3.1. Структура контрольного задания.....	22
3.2. Время на подготовку и выполнение.....	22
3.3. Критерии оценки заданий.....	23
3.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	24
3.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	24

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП 02. «Основы маркетинга гостиничных услуг».

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

КОС разработаны на основании:

- * Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

- * Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

- * Рабочей программы учебной дисциплины ОП 02. «Основы маркетинга гостиничных услуг» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
Уметь:	
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; - проводить сегментацию рынка; - разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; - оценивать эффективность сбытовой политики; - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; - формулировать содержание рекламных материалов; - собирать и анализировать информацию о ценах.	- Применяет различные виды маркетинга в зависимости от состояния спроса; - Разрабатывает материалы для участия в выставках, ярмарках и других акциях по стимулированию сбыта. - Применяет навыки разработки товарной и корпоративной рекламы;
Знать:	
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; - гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; - особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; - потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; - методы изучения и анализа предпочтений потребителя; - потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; - последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; - формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; - специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.	- Грамотно применяет различные каналы поступления заявок на гостиничные услуги; - Анализирует и обобщает вторичную и первичную маркетинговой информации; - Выделяет наиболее предпочтительные сегменты; - Применяет знания при разработке материалов для участия в выставках, ярмарках и других акциях по стимулированию сбыта. - Применяет различные маркетинговые подходы к ценообразованию гостиничных услуг; - Владеет знаниями по разработке предложений по инновационной деятельности.

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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: - устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.) - письменная (письменный опрос, выполнение графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)	
Общие компетенции			
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Тестовая работа Контрольная работа Устный зачет Защита и оценка практических занятий	комплексные ситуационные задания, оценочные листы, рейтинговые шкалы и т.д.	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.			
ОК 03. Планировать и организовывать 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 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ, решение профессиональных задач		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.			Практические занятия Проверочная работа
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.			
Уметь:			
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; 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).	Тестовая работа Контрольная работа Устный зачет Защита и оценка практических занятий	
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.		
определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития		
организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами		
излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.		
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение		
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		
выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования		
Знать:		
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.		
номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.		
содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования		
психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности		
особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.		
современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.		
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		
основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты		

Инструментарий для проведения текущего контроля

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.	Тестирование, практикум.
Контрольная точка №2. Рынок гостиничных услуг.	Практическое задание
Контрольная точка №3. Составляющие комплекса маркетинга.	Практическое задание
Контрольная точка №4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия	Практическое задание
Контрольная точка №5. Методологические основы маркетинговых исследований.	Практическое задание
Контрольная точка №6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия	Практическое задание

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 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 №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

Понятие	Возможные определения понятия	Наиболее подходящее определение
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 ($K_{px} < 1$) и конкурентоспособным по отношению к комплексу конкурента Z ($K_{pz} > 1$).

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		$K_{HX} = 81/101 = 0,80$	$K_{HZ} = 81/65 = 1,25$

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 немедля.
 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 имеющихся 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 обра- щения	Используемые средства массовой коммуникации	Цели данного реклам- ного 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.

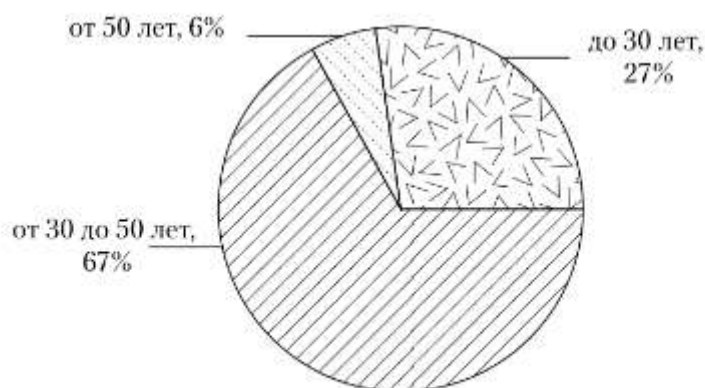


Рис. 1. Структура потребителей по возрасту

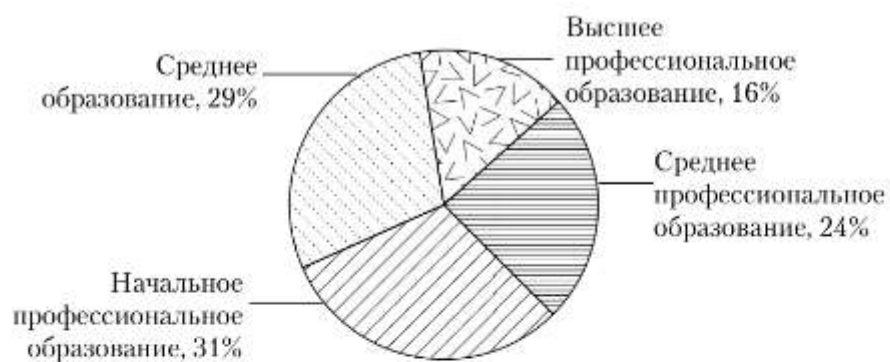


Рис. 2. Структура потребителей по уровню образования

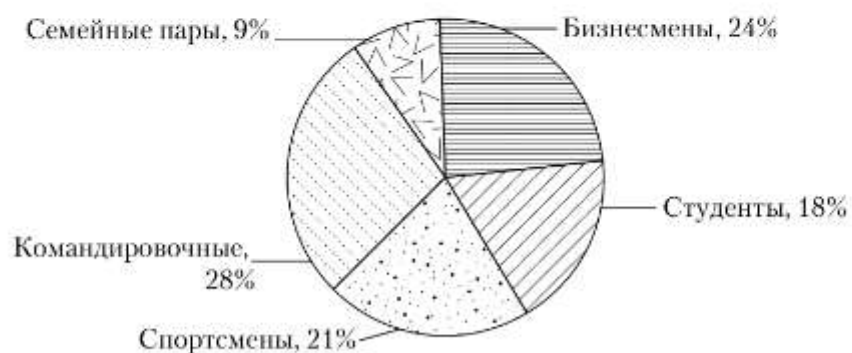


Рис. 3. Сегменты потребителей гостиницы «Звездная»

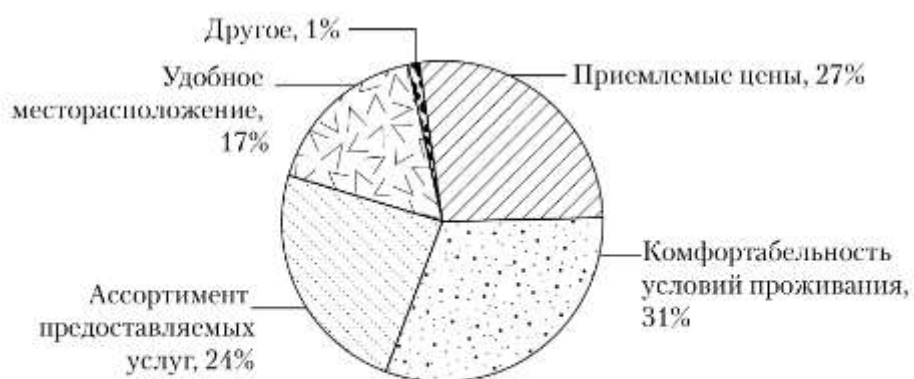


Рис. 4. Факторы, влияющие на решение потребителей при выборе гостиницы «Звездная»

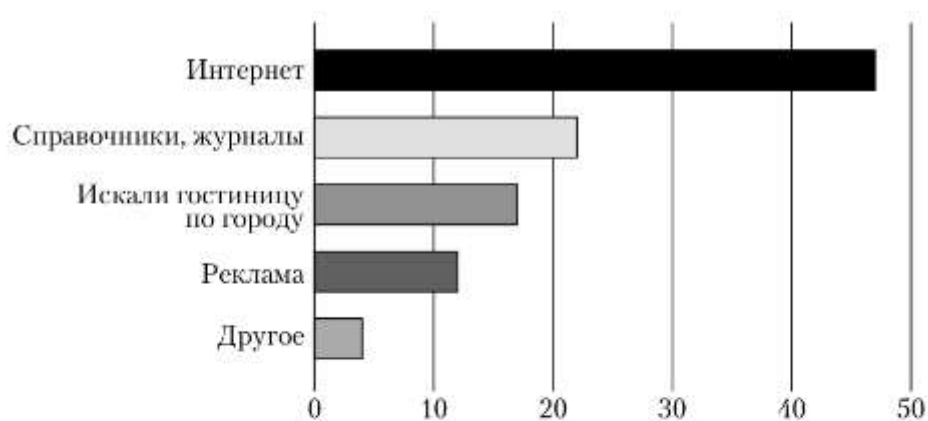


Рис. 5. Источники получения информации о гостинице «Звездная»

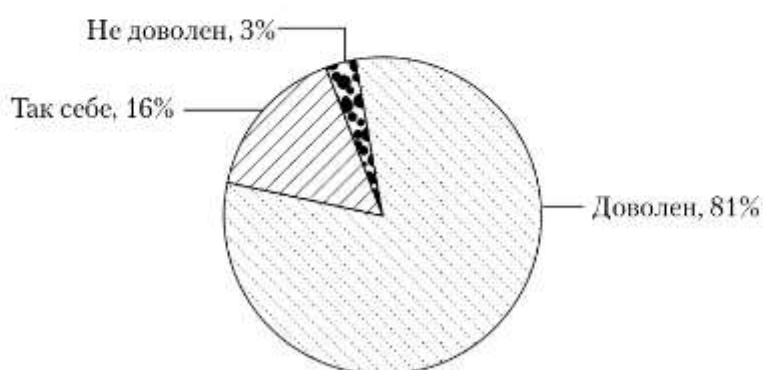


Рис. 6. Степень удовлетворенности качеством услуг гостиницы «Звездная»

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				
	А	В	С	Д	Е
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

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

4.1. Структура контрольного задания

4.1.1 Текст задания

Подготовить и оформить презентацию на тему «Моя малая родина». Указать в презентации туристский маршрут по объектам достопримечательности своего края.

4.2. Время на подготовку и выполнение:

Время на защиту презентации до 6 минут на 1 студента.

Готовится презентация в программе PowerPoint, заблаговременно до дня дифференцированного зачета по учебной дисциплине.

Требования к презентации:

1. Титульный лист
2. Шрифт: заголовок не менее 24пт., основной текст не менее 18пт.
3. Объем: 10 - 15 слайдов (не менее 10)
4. Дизайн слайдов (оформление)
5. Читаемость текста
6. Презентация содержит грамотную последовательность туристского маршрута по значимым объектам
7. Для дополнения информации использовать иллюстрации, картинки, фотографии.

Презентация сопровождается защитным словом.

4.3 Критерии оценки заданий прикладного характера

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки выполнения задания	Оценка
У1. использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма	- применяет в устной и письменной речи профессиональную терминологию дисциплины	1 балл
	- излагает значение понятийно-терминологического аппарата географии туризма	1 балл
	- демонстрирует грамотную, разборчивую речь	1 балл
У2. определять туристские маршруты и их виды	- определяет виды туристских маршрутов в соответствии с их классификацией	1 балл
	- демонстрирует свой туристский маршрут по объектам своей малой родины (край, город, село)	1 балл
	- информирует о деятельности объектов, их исторических фактах, значимых событиях	1 балл
У3. анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности	- демонстрирует культурное и природное наследие своей малой родины	1 балл
	- проводит анализ ресурсных составляющих туристской деятельности	1 балл
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- осуществляет поиск информации в различных источниках: справочниках, интернет и т.д.	1 балл
	- использует информацию для решения профессиональных задач	1 балл
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- грамотно излагает свои мысли при оформлении презентации по профессиональной тематике	1 балл
ОК 09. Использовать информационные технологии в проф. деятельности	- применяет средства информационных технологий	1 балл
	- электронная презентация выполнена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к содержанию и оформлению презентаций	1 балл

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

4.4 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

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу:

13 - 12 «5»

11 – 10 «4»

9 – 8 «3»

Менее 8 баллов «2»

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Технические средства обучения:

- ПК с лицензионным программным обеспечением;
- Теле-видео-аппаратура.

Основные источники:

1.Л.В. Баумгартен Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен-М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016 год.

2. Т.В. Муртузалиева Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2017 год

Дополнительные источники:

1.Маркетинг услуг: Учебник / О. Н. Романенкова, И. М. Синяева, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 252 с.

2. Оценка конкурентоспособности предприятий (организаций). Теория и методология: учебное пособие, Царев В.В., Кантарович А.А., Черныш В.В., Юнити-Дана, 2012 г. - 799 с.

3. Маркетинговые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / под общ. ред. О. Н. Романенковой [Артемьева О.А., Азарова С.П., Карпова С.В., Козлова Н.П., Поляков В.А., Рожков И.В.]. — М.: Издательство Юрайт, 2014, 456с.

4. Маркетинговые исследования: учебник для бакалавров/ Д. В. Тюрин — М.: Издательство Юрайт, 2013. — 342 с. — Серия: Бакалавр. Углубленный курс.

5. Деловое общение специалиста по рекламе. Учебное пособие, Ломова О. С. М.: Юнити - Дана, 2012 год.

6. Разработка и технологии производства рекламного продукта. Учебник и практикум для академического бакалавриата. - Романов А.А., Поляков В.А. - Москва, Юрайт, 2014 год.

7. Брендинг. Как создать мощный бренд. Учебник 3-е изд., Чернатони Л., М.: Юнити-Дана, 2012 год.

Интернет-ресурсы:

- Поведение потребителей: Учебник / Под общ. ред. О.Н. Романенковой. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://znanium.com>]
- Энциклопедия маркетинга: <http://marketing.spb.ru/>
- Сайт гильдии маркетологов: <http://www.marketologi.ru/>
- Сайт Российской ассоциации маркетинга: <http://www.ram.ru/>
- On-line журнал по маркетингу 4p.ru: <http://4p.ru/>
- <http://www.aup.ru/library/> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». 13.01.2012 г.
- Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru>
- <http://www.marketingandresearch.ru/> - журнал
- <http://www.frio.ru> Федерация Рестораторов и Отельеров России.
- http://sbiblio.com/biblio/archive/ambler_prakt/03.aspx
- <http://studyspace.ru/skachat-uchebnik/skachat-uchebnik-po-marketingk-uchebnyie-posobiya--po-reklame-internet-marke.html> (электронные учебники).
- <http://studentam.net/content/view/515/58/> (электронные учебники).
- www.hospitality.ru
- http://piter-press.ru/thehttp://upravlencam.ru/lit/index.htmlme/upravlenie_menegement.html
- www.marketologi.ru (сайт гильдии маркетологов).
- www.btlregion.ru (всё о BTL).
- <http://marketing.rbc.ru/> (исследования РБК).
- www.gks.ru (Гос. служба статистики).

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «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

Разработан:
Ширыкаловой Н.М,
преподавателем,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩЕЙ ПРОВЕРКЕ.....	4
3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ.....	7
4. КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ.....	9
4.1. СТРУКТУРА КОНТРОЛЬНОГО ЗАДАНИЯ.....	9
4.2. ВРЕМЯ НА ПОДГОТОВКУ И ВЫПОЛНЕНИЕ.....	9
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗАДАНИЯ.....	11
4.3. ШКАЛА ОЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ.....	12
4.4. ПЕРЕЧЕНЬ МАТЕРИАЛОВ, ОБОРУДОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В АТТЕСТАЦИИ.....	14
5. ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	17
6. ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	17

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контрольно – оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

КОС разработаны на основании:

- * Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552
- * Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- * Рабочей программы учебной дисциплины ОП 03 «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14. Гостиничное дело.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩЕЙ ПРОВЕРКЕ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
Применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом	Применять нормы трудового права для: 1. Организации работы в коллективе и команде; 2. Для контроля текущей деятельности сотрудников	Экспертная оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и экспертная оценка выполнения практических работ.
	Применять правовые нормы при: 1. выборе способа решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам; 2. поиске, анализе и интерпретации информации из широкого набора источников, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и развития собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала; 3. организации собственного профессионального развития и самообразования, а также обучения подчиненного персонала; 4. при осуществлении повседневной профессиональной деятельности; 5. содействии сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; 6. планировании предпринимательской деятельности; 7. планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; 8. организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; организации деятельности сотрудников.	Экспертная 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.
Организовывать оформление гостиничной документации, составление, учёт и хранение отчётных 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.	Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
Оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регламентирующих правоотношения	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	

гостиничной деятельности в Российской Федерации		
Знать:		
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	Экспертная оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и экспертная оценка выполнения практических работ. Экспертная 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. Экспертная оценка решения ситуационных задач
Права потребителей в гостиничном бизнесе.	Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
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.	
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.	
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	
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.	
Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности	Применяет правовые нормы для организации собственного профессионального развития и 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	
Роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей	Использует документацию при организации собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала на государственном и иностранном языках	
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.	
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	
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. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

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:

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы, работа с нормативными актами, решение задач и т.д.)
- письменная (письменный опрос, выполнение индивидуальных проектных заданий и т.д.);
- тестовая (устное, письменное тестирование).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знания:	
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности	Опрос, тестирование. Работа с нормативными актами Решение задач Оценка выполнения практических и домашних работ.
- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности	Работа с нормативными актами. Оценка выполнения практических и домашних работ.
- законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;	Тестирование Решение задач Проверка домашнего задания Наблюдение и оценка выполненных работ на практическом занятии и самостоятельной работы.
- стандарты, нормы и правила ведения документации;	Оценка выполнения практических и домашних работ. Проверка оформленных документов
- систему документационного обеспечения управления.	Опрос.
Умения:	
- защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;	Наблюдение и оценка выполненных работ на практическом занятии и самостоятельной работы.

- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;	Проверка оформленных документов Оценка выполнения домашних работ.
- оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;	Оценка выполнения практических и домашних работ. Проверка оформленных документов
	<i>Итоговый контроль в форме дифференцированного зачета</i>

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

4. КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Структура контрольного задания

Форма проведения промежуточной аттестации – экзамен.

Задание состоит из двух частей: защита реферата и тестирование.

4.2. Время на подготовку и выполнение:

- инструктаж 1 минуты.;
- выполнение теста 15 мин.;
- защита реферата - не более 5 минут на каждого студента;

4.3. Критерии оценки задания

Наименование объектов контроля и оценки	Основные критерии оценки выполнения задания	Оценка
Оформлять и проверять правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в т.ч. используя информационные технологии;	Правильно оформляет документацию в соответствии с установленными требованиями.	0-1 балл
Уметь осуществлять хранение и поиск документов;	Осуществляет хранение документов в соответствии с установленными требованиями.	0-1 балл
Уметь использовать телекоммуникационные технологии в электронном документообороте.	Использует современные технологии в электронном документообороте.	0-1 балл
Знать основные понятия: цели, задачи и принципы документационного обеспечения управления;	Знает основные понятия, цели, задачи и принципы документационного обеспечения управления;	0-1 балл
Знать системы документационного обеспечения управления, их автоматизацию;	Знает - системы документационного обеспечения управления, их автоматизацию;	0-1 балл
Знать классификацию документов;	Владеет классификацией документов	0-1 балл
Знать требования к составлению и оформлению документов;	Владеет знаниями по составлению и оформлению документов.	0-1 балл
Знать организацию документооборота: прием,	Владеет знаниями по организации документооборота: приему,	0-1 балл

обработку, регистрацию, контроль, хранение документов, номенклатуру дел.	обработке, регистрации, контроля, хранения документов, номенклатуру дел.	

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

Лист оценивания по защите реферата.

Компетенции	Признаки проявления.	баллы					
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Соблюдает правила профессионального этикета	0-1					
	Доносит до слушателя значимость своей работы	0-1					
ОК2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выдерживает установленный регламент времени выступления	0-1					
	Объективно оценивает уровень своих знаний	0-1					
ОК 3. Применять решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Правильно принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях	0-1					
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личного развития.	Грамотно обосновывает актуальность темы.	0-1					
	Формулирует цель и задачи в соответствии с темой работы.	0-1					
	Соответствие содержания работы поставленным задачам.	0-1					
ОК 5. Использовать информационно-	Использует для защиты	0-1					

коммуникативные технологии в профессиональной деятельности	мультимедийную презентацию, фото и буклеты.						
ОК 10. Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.	Логично выстраивает структуру доклада во взаимосвязи с работой	0-1					
	Соответствие оформления работы установленным требованиям.	0-1					
	Владеет терминологией, техническим языком	0-1					
	Доносит до слушателя содержание своего ответа	0-1					
ПК 1.9. Применять логистические схемы, а также приёмы и методы закупочной и коммерческой логистики, обеспечивающие рациональное перемещение материальных потоков	Владеет логистическими схемами	0-1					
Итого:		0-14					

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

4.4 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

Рейтинг результатов:

14 – 13 баллов «5»

12 – 11 баллов «4»

10– 9 баллов «3»

8 – 0 баллов «2»

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации.

Оборудование для процедуры аттестации:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- лист с заданием;
- бумага;
- ручка;

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы для подготовки к дифференцированному зачёту

Основные источники:

1. Гуреева М. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник СПО / М.А. Гуреева. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018 год.

2. Тыщенко А. И, Правовое обеспечение профессиональной деятельности, учебное пособие СПО М: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

3. Вотивцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности, учебное пособие Бак., М: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М 2018 год

Дополнительные источники:

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 год.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30.11.1994 год.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть вторая от 26.01.1996 год.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть четвертая от 18.12.2006 год.
5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 год.
6. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1. «О защите прав потребителей»
7. Федеральный закон от 26 декабря 1995 г. № 208-ФЗ «Об акционерных обществах».
8. Федеральный закон от 8 февраля 1998 г. № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью».
9. Федеральный закон от 08 августа 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

10. Федеральный закон от 26 октября 2002 № 127 -ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».
11. Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».
12. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».
13. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
14. Федеральный закон от 24 июля 2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».
15. Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
16. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99 «О лицензировании отдельных видов деятельности».
17. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
18. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. ГОСТ Р 51141-98», утвержденный Постановлением Госстандарта РФ от 27 февраля 1997 г № 28.
19. Постановление Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (вместе с «ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов).

Интернет-источники:

<http://www.constitution.ru>
<http://www.kremlin.ru>
<http://www.council.gov.ru>
<http://www.government.ru>
<http://www.vestnikcivitas.ru>
<http://www.rg.ru>
<http://www.rost.ru>
<http://www.hro.org>
<http://www.oprf.ru>
<http://www.consultant.ru>

Тест.

1. Термин «документ» в русский язык ввел...

- А Иван Грозный
- Б Петр I
- В Екатерина II

2. С помощью какой функции документа обеспечивается воздействие на группы людей для организации и координации их деятельности?

- А информационной
- Б организационной
- В коммуникативной
- Г юридической

3. Какие виды документов различают по степени сложности?

- А простые, сложные
- Б внешние, внутренние
- В подлинные, подложные

4. Второй экземпляр документа, имеющий одинаковую силу с подлинником – это...

- А копия
- Б отпуск
- В выписка из документа
- Г дубликат

5. В какой период развития отечественного делопроизводства началось его законодательное регулирование?

- А в период приказного делопроизводства
- Б в период коллежского делопроизводства
- В в период министерского делопроизводства

6. Какое определение документу дает действующий государственный стандарт по терминологии делопроизводства?

А Документ – официально документированная информация, созданная в процессе деятельности организации или должностного лица.

Б Документ – средство закрепления различными способами на специально изготовленном материале информации о фактах, событиях, явлениях объективной действительности.

В Документ – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Г Документ – информация, зафиксированная на любом носителе, предназначенная для обмена, пересылки, функционирования информационной системы.

7. Устранение из текста длинного, несущественного материала – это ...

- А правка-вычитка*
- Б правка-сокращение*
- В правка-обработка*

8. Какие документы относятся к организационно-правовым?

- А приказ, распоряжение, указ, постановление*
- Б устав, штатное расписание, должностные инструкции, правила внутреннего распорядка*
- В акт, протокол, письмо*

9. Основной учредительный документ, определяющий правовой статус организации – это ...

- А штатное расписание*
- Б учредительный договор*
- В устав*

10. Документ, регламентирующий деятельность конкретного сотрудника

- А должностная инструкция*
- Б указание 20 должностного лица*
- В приказ*
- Г докладная записка*

11. При приеме на работу Вас должны ознакомить с вашими правами, обязанностями и функциями. Эту информацию содержит

- А трудовой договор*
- Б приказ о приеме на работу*
- В устав предприятия*
- Г должностная инструкция*

12. Правовой акт, издаваемый единолично руководителем в целях решения оперативных вопросов, это ...

- А приказ*
- Б распоряжение*
- В указание*
- Г инструкция*

13. Распорядительные документы вступают в силу с ...

- А момента их подписания
- Б момента их подписания и согласования
- В момента их подписания и доведения до сведения исполнителя
- Г момента их доведения до сведения исполнителя

14. Нумерация приказов по основной деятельности ведется...

- А по порядку с момента образования фирмы
- Б подряд в пределах месяца
- В подряд в пределах календарного года
- Г отдельно от приказов по личному составу

15. Из каких частей состоит текст приказа?

- А из вводной и констатирующей;
- Б из одной распорядительной;
- В констатирующей и распорядительной.

16. Документ, фиксирующий ход обсуждения и принятия решения на заседаниях коллегиального органа:

- А Акт
- Б Контракт
- В Решение
- Г Постановление
- Д Протокол

17. Датой протокола является:

- А Дата подписания
- Б Дата согласования
- В Дата изготовления
- Г Дата исполнения
- Д Дата заседания коллегиального органа

18. Какие из следующих данных рекомендуется указывать при составлении трудового контракта?

- А конкретную работу в соответствии с квалификацией по определенной должности, которую должен выполнять работник;
- Б оплату труда;
- В обязанности предприятия по 30 обеспечению охраны труда;
- Г все верно

Темы рефератов.

1. Правовое положение субъектов малого предпринимательства.
2. Государственное регулирование цен и тарифов.
3. Санкции и ответственность за нарушение государственной дисциплины цен.
4. Понятие и виды инвестиционной деятельности.
5. Регулирование иностранных инвестиций.
6. Государственное регулирование внешнеэкономической деятельности.
7. Государственное регулирование рекламной деятельности.
8. Договор, как средство осуществления предпринимательской деятельности.
9. Организационно-правовые формы юридических лиц
10. Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
11. Право социальной защиты граждан
12. Порядок заключения трудового договора и основания для его прекращения
13. Правовое регулирование кредитной деятельности.
14. Создание субъектов хозяйственного права.
15. Предпринимательская деятельность гражданина.

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И
ТРАНСПОРТА»**

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.04 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЁТ ГОСТИНИЧНОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Разработан:
Нужиной О.Д.,
преподавателем,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2.Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3.Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	5
4.Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	36
3.1. Структура контрольного задания.....	36
3.2. Время на подготовку и выполнение.....	36
3.3. Критерии оценки заданий.....	36
3.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	36
3.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	37
Приложение1	39

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП 04. «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия».

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

КОС разработаны на основании:

- * Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

- * Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

- * Рабочей программы учебной дисциплины ОП 04. «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
– Отраслевые особенности сферы гостеприимства. – Современное состояние и перспективы развития отрасли, – Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства; – Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы – Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия – Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда – Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства. Управление издержками гостиничного предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек – Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии – Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии – Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе – Теоретические и методологические основы организации – бухгалтерского учета – Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц – Бухгалтерский и налоговый учет расходов гостиниц – Тематика практических занятий и лабораторных работ – Расчёт пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда – Расчёт объёма реализации основных услуг. Расчёт объёма реализации дополнительных услуг. – Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств. – Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли. Расчёт показателей эффективности	Экспертная оценка сформированности компетенций, устный опрос, письменная самостоятельная работа письменная контрольная работа практическая проверка комбинированный метод в форме фронтального опроса и групповой самостоятельной работы тестирование

использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости – Оценка потребности в оборотных средствах. – Планирование фонда рабочего времени и численности персонала – Планирование фонда заработной платы. – Расчёт заработной платы – Определение цены по системе «Директ-костинг» – Расчёт стоимости проживания гостя в гостинице – Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения гостиницы – Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли дополнительных услуг – Содержание бухгалтерской отчетности Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса – Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация – Порядок оценки и калькуляции –основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях – Учёт выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров. – Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами. – Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.	
описывать: действие рыночного механизма, основные формы заработной платы и стимулирования труда, инфляцию, основные статьи госбюджета России, экономический рост, глобализацию мировой экономики;	
объяснять: взаимовыгодность добровольного обмена, причины неравенства доходов, виды инфляции, проблемы международной торговли;	

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторные 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, выполнение графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	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	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и	Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения Управлять материально-производственными запасами Применять знание особенностей продаж	Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия; Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

стандартами гостиницы.	номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ценообразования; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;	Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы
ПК 2..2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Выстраивать систему стимулирования работников службы питания Управлять материально-производственными запасами	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материально-производственными запасами
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Рассчитывать нормативы работы горничных; Выстраивать систему стимулирования работников службы питания Управлять материально-производственными запасами	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материально-производственными запасами
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж материальных ресурсов и персонале	Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию Применять методы максимизации доходов гостиницы;	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;
ПК1.3-4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников структурных подразделений для поддержания требуемого требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы
ПК 1.2-4.2.	вести необходимую,	- основные бухгалтерские

Организовывать деятельность сотрудников структурных подразделений гостиниц	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.	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;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	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.	методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	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.	Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности. Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей	Специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансового содержания.
ОК 10. Пользоваться профессиональной	Применять на практике правовые и нормативные	Хозяйственно-экономические основы нормативного

документацией на государственном и иностранном языке.	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.	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.

2.2. Инструментарий для проведения текущего контроля

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. Отраслевые особенности в сфере гостеприимства	Задание
Контрольная точка № 2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства	Тест
Контрольная точка №3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства	Тест
Контрольная точка № 4. Экономические ресурсы предприятия	Тест
Контрольная точка № 5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.	Тест
Контрольная точка № 6 Издержки гостиничного предприятия.	Тест
Контрольная точка №7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.	Тест
Контрольная точка №8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.	Практикум
Контрольная точка №9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе.	Тест, вопросы

Контрольная точка №10. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета	тест
Контрольная точка №11. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц	Контрольная работа
Контрольная точка 12. Бухгалтерский и налоговый учет расходов гостиниц	

Контрольная точка №1. Отраслевые особенности в сфере гостеприимства

Подобрать определение каждому термину.

Термин	Определение
1. Оперативный учёт	А. Символ, которым обозначается категория гостиниц
2. Смета	Б. Система текущего наблюдения, контроля, за отдельными хозяйственными операциями и управления ими в ходе их осуществления
3. Налоговая отчетность	В. Абсолютное господство собственника над своим имуществом, выражается в совокупном наличии прав владения, пользования и распоряжения им
4. Бухгалтерский учет	Г. Деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения по непосредственному распоряжению и управлению им для предоставления услуг размещения и обслуживания граждан, а также иная деятельность по организации и оказанию гостиничных услуг, включая их реализацию
5. Общество с ограниченной ответственностью	Д. Коммерческие организации с разделенным на доли учредителей уставным капиталом
6. Хозяйственные товарищества и общества	Е. Совокупность показателей, характеризующих полноту расчётов с

	бюджетами разных уровней по налогам.
7. Гостиница	Ё. Коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг и сгруппированное в классы и категории, в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.
8. «Звезда»	Ж. Документ, отражающий поступление и расходование финансовых средств, является формой организации имущественного обособления учреждений, ведущих некоммерческую деятельность
9. Право собственности	З. Общество, учрежденное одним или несколькими лицами, уставный капитал которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров
10. Гостиничная деятельность	И. Упорядоченная система сбора, регистрации и обобщения информации в денежном выражении об имуществе, обязательствах предприятия и их движении путем сплошного, непрерывного и документального отражения всех хозяйственных операций

Ключ: 1-Б, 2-Ж, 3-Е, 4-И, 5-З, 6-Д, 7-Ё, 8-А, 9-В, 10-Г

Контрольная точка № 2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства

Тест

Критерии оценки теста:

Правильных ответов от 90 до 100 % - 20-22 ответа - отлично;

Правильных ответов от 80 до 89 % -17-19 - хорошо;

Правильных ответов от 60 до 79 % –13-16 - удовлетворительно;

Правильных ответов менее 60% -12 и менее - неудовлетворительно.

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а. опрос, профессионализм, качество;
- б. услуга, спрос, специалист;
- с. деятельность, потребность и услуга.

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

- а. 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;

- с. производство услуг.
- 14. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:**
- а. социальный статус;
 - б. выгода;
 - с. мотив.
- 15. Характеристика услуг:**
- а. неопределенность качества;
 - б. могут накапливаться;
 - с. передача собственности.
- 16. Характеристика товаров:**
- а. неоднородность;
 - б. индивидуальность;
 - с. осязаемость.
- 17. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:**
- а. жилищно-коммунальные услуги;
 - б. научно-исследовательские услуги;
 - с. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
- 18. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?**
- а. Резервирование столиков;
 - б. Вызов такси;
 - с. Кондиционирование воздуха;
- 19. В чем заключается несохраняемость услуг:**
- а. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - б. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - с. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
- 20. Сервис — это:**
- а. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 - б. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 - с. предпродажное и гарантийное обслуживание.
- 21. Производственные услуги – это:**
- а. услуги банков, страховых компаний;
 - б. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
 - с. пассажирский транспорт, торговля, образование.
- 22. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:**
- а. референтные группы;
 - б. комфорт;
 - с. престиж.

КЛЮЧ К ТЕСТОВЫМ ЗАДАНИЯМ

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

Контрольная точка №3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства

Критерии оценки теста:

Правильных ответов от 90 до 100 % - 32-36 ответов - отлично;

Правильных ответов от 80 до 89 % - 29-31 ответа - хорошо;

Правильных ответов от 60 до 79 % – 21-28 ответов - удовлетворительно;

Правильных ответов менее 60% - 20 и менее ответов - неудовлетворительно

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 предусмотренные 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 регулировании

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 ТЕСТОВЫМ ЗАДАНИЯМ

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

Контрольная точка № 4. Экономические ресурсы предприятия

1. Экономическая деятельность предприятия это:
 - а) деятельность одного из экономических субъектов;
 - б) сочетание действий, приводящих к получению определенного набора продукции или услуг;
 - в) вид экономической деятельности, состоящий из ряда многоаспектных процессов производства туристского продукта (услуги), направленного на удовлетворение интересов потребителя.
2. Индустрия гостеприимства и туризма – это:
 - а) это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям;
 - б) это способ предоставления услуг промышленным способом;
 - в) структура и состав предприятий, предоставляющих услуги гостеприимства и туризма.
- Экономические агенты – это:
 - а) субъекты экономических отношений, участвующие в производстве, распределении, обмене и потреблении экономических благ;
 - б) индивиды (домохозяйства);
 - в) индивидуальные деловые предприятия;
 - г) предприятия партнерства и корпорации;
 - д) государство и его подразделения.
4. Что из нижеперечисленного входит в состав экономического кругооборота:
 - а) население и семьи;
 - б) производство и фирмы;
 - в) рынки потребительских товаров;
 - г) рынки ресурсов и факторов производства;
 - д) денежные и финансовые рынки;
 - е) государство и бюджетная система.
5. Что из нижеперечисленного включают в себя туристические ресурсы?
 - а) природные ресурсы (климат, ландшафт, экосистемы); культурно-исторические ресурсы (архитектурное наследие, произведения искусства, археологические и научные ценности, традиции, суб-культурные образования);
 - б) социальные ресурсы (люди или организации, которые способствуют быстрому развитию туризма в регионе и обладают финансовым капиталом, способностями, знаниями; система охраны здоровья, окружающей среды и собственности; интересы местного населения и т.д.);

в) инфраструктуру, необходимую для обеспечения туризма, включающую в себя энергоснабжение, водоснабжение, канализацию, дороги и железнодорожные пути, а также аэропорты, связь и т.д.

6. Что из перечисленного входит в состав материально-технической базы туризма?

а) средства размещения (гостиницы, мотели, лагеря для автотуристов, пансионаты и т.д.);

б) предприятия общественного питания (кафе, рестораны, закусочные и т.д.);

в) транспортные предприятия (воздушный и водный транспорт, поезда, автобусы и т.д.);

г) организация путешествий (туроператоры, турагентства, организаторы экскурсий и т.д.);

д) организации досуга и развлечений;

е) информационный сектор (информационная туристическая сеть);
дополнительные услуги и сервисная система.

Ключ:

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

Контрольная точка № 5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.

Критерии оценки теста:

Правильных ответов от 90 до 100 % - 31-34 ответов- отлично;

Правильных ответов от 80 до 89 % -28-30 ответов- хорошо;

Правильных ответов от 60 до 79 % – 21-27 ответов - удовлетворительно;

Правильных ответов менее 60% - менее 20 ответов - неудовлетворительно

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. Промыленно-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 оснащённости 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 налога

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)

Контрольная точка № 6 Издержки гостиничного предприятия.

1. Затраты на управление и организацию производства являются ...

- А) косвенными;
- Б) Прямыми;
- В) Основными;
- Г) Непроизводительными.

2. Издержки производства и реализации продукции представляют собой ...

- А) Стоимостную оценку используемых в процессе производства продукции природных ресурсов, сырья, материалов, топлива, энергии;
- Б) стоимостную оценку основных фондов, трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции
- В) стоимостную оценку используемых в процессе производства продукции природных ресурсов, сырья, материалов, топлива, энергии, основных фондов, трудовых ресурсов, а также других затрат на ее производство и реализацию

3. Затраты, относящиеся непосредственно на себестоимость конкретного вида продукции, называются...
- А) Основными; Б) Постоянными;
В) Прямыми; Г) Переменными.
4. Полная себестоимость – отражает все затраты на производство и реализацию продукции и складывается из...
- А) производственной себестоимости и внепроизводственных расходов
Б) производственной себестоимости и цеховой себестоимости
В) цеховой себестоимости и коммерческих расходов
Г) переменных издержек
5. Цеховая себестоимость _____ производственной себестоимости(-ю)
- А) всегда равна
Б) никак не соотноситься
В) меньше
Г) больше
6. В себестоимость продукции включаются...
- А) выраженные в денежной форме затраты на производство и реализацию продукции
Б) расходы на покупку новой техники
В) расходы на создание запасов материалов и топлива
7. Сокращенная номенклатура калькуляционных статей на малых и средних предприятиях включает...
- А) материальные затраты (сырье, материалы, топливо и энергия на технологические цели) в прямом исчислении
Б) расходы на подготовку и освоение производства
В) прочие прямые затраты
Г) затраты по управлению и обслуживанию производства (косвенные)
8. Материальные затраты представляют собой...
- А) расходы на оплату труда производственного персонала
Б) стоимость приобретаемых со стороны для производства продукции
В) отчисления на социальные нужды
9. Расчетно-аналитический метод калькулирования себестоимости продукции основан на...
- А) установлении закономерностей изменения издержек производства в зависимости от качественных характеристик продукции
Б) осуществлении всестороннего анализа состояния производства, возможных изменений в нем
В) нормах и нормативах использования трудовых, материальных и финансовых ресурсов
10. Затраты, образующие себестоимость продукции, группируются по следующим элементам:
- А) материальные затраты (за вычетом стоимости возвратных отходов)
Б) затраты на оплату труда
В) отчисления на социальные нужды
Г) затраты по управлению и обслуживанию производства
Д) амортизация основных фондов
Е) Прочие затраты

КЛЮЧ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А	В	В	А	В	А	А, Б,	Б	Б	А, Б,

						Г, Д			В, Д, Е

Контрольная точка №7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.

Критерии оценки теста:

- Правильных ответов от 90 до 100 % - 9 ответов- отлично;
- Правильных ответов от 80 до 89 % -7-8 ответов- хорошо;
- Правильных ответов от 60 до 79 % – 6 ответов - удовлетворительно;
- Правильных ответов менее 60% - менее 5 ответов - неудовлетворительно

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)

Контрольная точка №8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.

Практическое задание. Произвести расчёт основных экономических показателей деятельности предприятия за три года и их динамику. Сделать вывод по результатам расчетов.

Таблица 1

Основные экономические показатели предприятия

Наименование показателя	Величина показателя по годам			Темп роста, %	
	20__ г.	20__ г.	20__ г.	20__ г. к 20__ г.	20__ г. к 20__ г.
1. Выручка от реализации продукции, работ, услуг (без НДС), тыс. руб.					
2. Себестоимость продукции, работ, услуг; тыс. руб.					
3. Валовая прибыль, тыс. руб.					
4. Коммерческие расходы, тыс. руб.					
5. Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб.					
6. Проценты к уплате					
7. Прочие доходы, тыс. руб.					
8. Прочие расходы, тыс. руб.					
9. Прибыль (убыток) до налогообложения, тыс. руб.					
10. Налог на прибыль, тыс. руб.					
11. Чистая прибыль (убыток), тыс. руб.					
12. Среднесписочная численность,	210	214	212		

чел.					
13. Производительность труда, тыс. руб./чел.					
14. Стоимость основных фондов, тыс. руб.					
15. Фондоотдача, руб.					
16. Фондовооруженность, тыс. руб.					
17. Рентабельность оборота, %					

Вывод: _____

Контрольная точка №9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе.

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. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неразрывность производства и потребления услуги;
- б) несохраняемость услуг;
- в) незабываемость услуг.

4. Сервисная деятельность – это:

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

5. Целью сервисной деятельности является:

- а) удовлетворение человеческих потребностей;
- б) исследование рынка услуг;
- в) производство услуг.

6. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) социальный статус;
- б) выгода;
- в) мотив.

7. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) референтные группы;
- б) комфорт;
- в) престиж.

8. 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)

9. Что относится к внутренней среде фирмы:

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

10. 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 предусмотренные 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.

11. Хозяйственным товариществом является:

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

12. Хозяйственным обществом является:

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

13. 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

14. Число акционеров закрытого акционерного общества не может превышать:

- а) 1
- б) 5
- в) 50
- г) 1000

15. 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

16. 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

II часть задания -2 балла

Верно/ Неверно

1. Эксплуатационная программа гостиницы – это предоставляемый гостиницей объем услуг в натуральном и стоимостном выражении.
2. Ботель – небольшая гостиница на воде
3. Единоновременная вместимость= максимальная пропускная способность – 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.

I часть

1-а; 2-в, д, е; 3-б; 4-а; 5-а; 6-а; 7-а; 8-б; 9-б; 10- в; 11-в; 12-б; 13-г; 14-в; 15-б; 16в

II часть

1- Верно; 2- Верно; 3- Неверно; 4- Неверно; 5- Верно; 6- Верно

Контрольная точка №10. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета

«Основные понятия и роль бухгалтерского учета»

1. Система наблюдения, измерения и регистрации фактов и явлений, связанных с какой-либо деятельностью, называется ...
А) Оперативный учет; Б) Учет;
В) Хозяйственный учет; Г) Бухгалтерский учет.
2. Для количественного измерения в хозяйственном учете используют три вида измерителей – выбрать верные.
А) Оперативный, статистический и бухгалтерский;
Б) Законодательный, нормативный и методический;
В) Натуральные, денежные и трудовые;
Г) Пассивы, внеоборотные активы и оборотные активы.
3. Какой количественный измеритель характеризует объекты учета по количеству, площади, массе, длине?
А) Оперативный; Б) Трудовой;
В) Денежный; Г) Натуральный.
4. Какой количественный измеритель является универсальным и обобщающим показателем, измеряемый в национальной валюте?
А) Оперативный; Б) Трудовой;
В) Денежный; Г) Натуральный.
5. Какой количественный измеритель позволяет вести учет времени, затраченного на выполнение какого-либо процесса?
А) Оперативный; Б) Трудовой;
В) Денежный; Г) Натуральный.
6. Решение стоящих перед современным учетом задач обеспечивают три вида хозяйственного учета, укажите верные.
А) Оперативный, статистический и бухгалтерский;
Б) Законодательный, нормативный и методический;
В) Натуральные, денежные и трудовые;

Г) Пассивы, внеоборотные активы и оборотные активы.

7. Вид учета, представляющий собой упорядоченную систему сбора, регистрации и обобщения информации в денежном выражении об имуществе?

- А) Оперативный; Б) Статистический;
В) Бухгалтерский; Г) Хозяйственный.

8. Вид учета, представляющий данные, полученные по телефону, факсу или в устной беседе.

- А) Оперативный; Б) Статистический;
В) Бухгалтерский; Г) Хозяйственный.

9. Вид учета сведения, для которого получены в результате статистических исследований?

- А) Оперативный; Б) Статистический;
В) Бухгалтерский; Г) Хозяйственный.

10. «Языком» бизнеса и предпринимательства часто называют ...

- А) Ф3 «О бухгалтерском учете»; Б) ПБУ;
В) Бухгалтерский учет; Г) План счетов бухгалтерского учета.

11. Основные функции бухгалтерского учета, позволяющие эффективно решать поставленные задачи:

- А) Оперативная и статистическая; Б) Методическая и контрольная;
В) Информационная и оперативная; Г) Информационная и контрольная.

12. Что является предметом бухгалтерского учета?

- А) хозяйственные средства предприятия и источники их образования;
Б) хозяйственная деятельность предприятия;
В) хозяйственные процессы;
Г) результаты хозяйственной деятельности.

13. Что является объектом бухгалтерского учета? (ответов может быть несколько)

- А) хозяйственные средства предприятия и источники их образования;
Б) хозяйственная деятельность предприятия;
В) хозяйственные процессы;
Г) результаты хозяйственной деятельности.

14. Хозяйственные средства в бухгалтерском учете, которые используются в деятельности предприятия, называются ...

- А) Актив; Б) Пассив;
В) Прибыль; Г) Уставный капитал.

15. Производственный цикл состоит из трех основных хозяйственных процессов, выберите верные.

- А) Снабжение, Изготовление, Классификация; Б) Классификация, Изготовление, Реализация;
В) Снабжение, Производство, Обращение; Г) Снабжение, Производство, Реализация.

16. Основной источник формирования хозяйственных средств предприятия, это ...

- А) Уставный капитал; Б) Прибыль;
В) Добавочный капитал; Г) Резервы.

17. Первоначальный стартовый капитал предприятия, называется ...

- А) Уставный капитал; Б) Прибыль;
В) Добавочный капитал; Г) Резервы.

18. Что создается за счет прироста стоимости оборотных и внеоборотных активов?

- А) Уставный капитал; Б) Прибыль;
В) Добавочный капитал; Г) Резервы.

19. Хозяйственные средства временно находящиеся в распоряжении предприятия, называются ...

- А) Резервный капитал; Б) Прибыль;
В) Добавочный капитал; Г) Привлеченные источники.

20. Средства, которые не имеют материальной формы и физических свойств, но могут использоваться в течение длительного времени?

- А) Оборотные активы; Б) Внеоборотные активы;
В) Нематериальные активы; Г) Основные средства.

Ключ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Б	В	Г	В	Б	А	В	А	Б	В
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Г	Б	А,В,Г	А	Г	Б	А	В	Г	В

Оценивание:

20-22 «5»

16-19 «4»

10-15 «3»

Менее 10 – «2»

Контрольная точка №11. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц

1. Перечислите признаки, по которым проводят классификацию бухгалтерских счетов. (5 б)
2. Задача (20 б). На начало месяца сальдо на счете 50 составляет 1800 руб., на счете 51 – 112000 руб. В течение месяца отражены следующие операции, связанные с движением денежных средств:

Содержание операции	Сумма, руб.	Дебет	Кредит
1. Погашен краткосрочный кредит	50000		
2. Перечислена задолженность поставщикам	7000		
3. Поступили денежные средства от покупателей на расчетный счет	34800		
4. Выдано под отчет	800		
5. Получены деньги в кассу с расчетного счета	28000		
6. Выдана заработная плата	25000		
7. Погашена в кассу дебиторская задолженность	3100		
8. Возвращены в кассу деньги от подотчетного лица	250		
9. Перечислены дивиденды учредителям	18600		
10. Оплачен счет поставщикам за товары	8300		

Задание. Оформить инвентарные счета 50 «Касса» и 51 «Расчетный счет», рассчитайте обороты и сальдо.

3. На начало месяца сальдо на счете 70 составило 67300 руб., на счете 69 – 24000 руб. В течение месяца: выдана заработная плата – 62200 руб., перечислена задолженность по единому социальному налогу – 24000 руб., перечислен НДФЛ в бюджет – 8000 руб., часть заработной платы депонирована – 5100 руб., начислена премия – 18000 руб., начислен НДФЛ на премию – 2230 руб., выдана премия – 15770 руб., начислен ЕСН на премию - ? , начислена заработная плата за выполнение работ – 56000 руб., начислен НДФЛ на заработную плату – 7000 руб., начислен единый социальный налог на заработную плату -? (вычислить самостоятельно), выдана депонированная ранее заработная плата – 5100 руб. (20 б)

Задание 1. Заполните журнал хозяйственных операций на основании указанных операций.

Задание 2. Оформите пассивные счета 70 «Расчеты с персоналом по оплате труда» и 69 «Расчеты по социальному страхованию и обеспечению», подсчитайте обороты и сальдо.

4. На начало месяца дебетовое сальдо на счете 71 составило 800 руб., кредитовое сальдо на счете 60 – 4300 руб. В течение месяца: выдано на командировочные расходы их кассы – 8500 руб., получена в кассу задолженность от подотчетного лица – 800 руб., погашена задолженность поставщикам из кассы – 4300 руб., выдано на хозяйственные расходы – 740 руб., утвержден авансовый отчет о командировке бухгалтера – 9070 руб., получены основные средства от поставщика – 27000 руб., получены расходные материалы для принтера от подотчетного лица – 715 руб., оплачен счет поставщика за материалы – 17300 руб., выдана задолженность за командировку – 570 руб. Оплачены основные средства – 27000 руб. (20 б)

Задание 1. Заполните журнал хозяйственных операций на основании указанных операций.

Задание 2. Оформите активно-пассивные расчетные счета 60 и 70, посчитайте обороты и сальдо.

5. Первоначальная стоимость основных средств составляет 56000 руб., а норма амортизации этих основных средств - 8%. (10 б)

Задание: Рассчитайте срок службы и амортизацию основных средств за один год и один месяц.

6. Перечислите элементы метода бухгалтерского учета (5 б).
7. Перечислить. Документ должен иметь следующие реквизиты (5 б) :
8. В ходе инвентаризации проверяется (5 б).
9. Перечислите формы ведения бухгалтерского учета (5 б)
10. Перечислите достоинства ведения бухгалтерского учета с использованием программ автоматизации учета (5 б).

Оценивание: 90-100 бб «5»

75-89 бб «4»

50-74 бб «3»

Контрольная точка 12. Бухгалтерский и налоговый учет расходов гостиниц

Выберите по одному правильному ответу для каждого вопроса.

1). Какой вид расходов не предусмотрен ПБУ 10/99 для целей бухгалтерского учета в коммерческих организациях?

- а) расходы по обычным видам деятельности
б) внереализационные расходы
в) прочие расходы
г) все указанные выше (в пунктах «а» – «в») виды расходов предусмотрены для целей бухгалтерского учета в коммерческих организациях

2). В случае, если расходы организации являются обоснованными (экономически оправданными), документально подтвержденными и произведенными для осуществления деятельности, направленной на получение дохода, является ли это достаточным основанием для признания таких расходов в целях налогообложения прибыли?

- а) да – все необходимые условия для признания расходов в целях налогообложения прибыли соблюдены
б) нет – для признания расходов в целях налогообложения прибыли они, помимо соблюдения указанных в тексте вопроса условий, должны быть прямо поименованы в главе 25 Налогового кодекса Российской Федерации в перечне расходов, учитываемых в целях налогообложения прибыли
в) нет – для признания расходов в целях налогообложения прибыли они, помимо соблюдения указанных в тексте вопроса условий, не должны быть поименованы в главе 25 Налогового кодекса Российской Федерации в перечне расходов, не учитываемых в целях налогообложения прибыли
г) нет – для признания расходов в целях налогообложения прибыли они, помимо соблюдения указанных в тексте вопроса условий, не должны рассматриваться в

3). Управленческие (общехозяйственные) расходы организации в бухгалтерском учете:

- а) должны полностью списываться в дебет счета 90 «Продажи»

- б) должны полностью списываться в дебет счетов по учету затрат на производство (20 «Основное производство», 23 «Вспомогательные производства», 29 «Обслуживающие производства и хозяйства»)
- в) могут по выбору организации частично списываться в дебет счета 90 «Продажи» и частично в дебет счетов по учету затрат на производство (например, в пропорции 50/50 или иной)
- г) могут по выбору организации полностью списываться в дебет счета 90 «Продажи» или в дебет счетов по учету затрат на производство
- 4). Какое условие не имеет значения для целей признания расходов в бухгалтерском учете?
- а) расходы должны производиться в соответствии с конкретным договором, требованием законодательных и нормативных актов, обычаями делового оборота
- б) расходы должны быть экономически оправданными
- в) сумма расходов может быть определена
- г) имеется уверенность в том, что в результате конкретной операции произойдет уменьшение экономических выгод организации
- 5). Какие последствия в отношении расходов организации будут возникать, если одно или несколько из указанных в ПБУ 10/99 условий для признания расходов в бухгалтерском учете не соблюдается (не соблюдаются)?
- а) расходы не должны признаваться в бухгалтерском учете в случае, если не соблюдается хотя бы одно из условий
- б) расходы не должны признаваться в бухгалтерском учете в случае, если не соблюдается два или более условий
- в) расходы не должны признаваться в бухгалтерском учете в случае, если не соблюдается ни одно из условий
- г) расходы могут признаваться либо не признаваться в бухгалтерском учете на усмотрение организации в зависимости от того, какие из условий не соблюдены
- 6). Организацией осуществлены расходы на приобретение услуг по проведению рекламных мероприятий, которые подлежат нормированию в целях налогообложения прибыли. Общая сумма указанных расходов составила 100 000 рублей (без НДС). Из них в целях налогообложения прибыли учтено 65 000 рублей, а 35 000 рублей являются не учитываемыми в целях налогообложения прибыли расходами из-за превышения установленного Налоговым кодексом Российской Федерации предельного размера расходов на рекламу, подлежащих учету в целях исчисления налога на прибыль.
- Каким должен быть порядок бухгалтерского учета указанных расходов организации?
- а) Д 44 – К 60 (65 000 руб.)
Д 91 – К 60 (35 000 руб.)
- б) Д 44 – К 60 (65 000 руб.)
Д 26 – К 60 (35 000 руб.)
- в) Д 26 – К 60 (65 000 руб.)
Д 91 – К 60 (35 000 руб.)

г) ни один из указанных вариантов ответа не является правильным

7). В каком из случаев расходы организации не могут быть признаны в целях налогообложения прибыли?

а) организацией понесены документально подтвержденные расходы на приобретение услуг по исследованию новых рынков сбыта продукции, выпускаемой организацией (в целях выхода организации на новые рынки сбыта); при этом после изучения результатов исследования организацией принято решение об отказе от выхода на новые рынки сбыта

б) организацией понесены документально подтвержденные расходы на приобретение услуг по исследованию рынка сбыта продукции, не выпускаемой организацией (в целях запуска производства новой продукции и ее сбыта); при этом после изучения результатов исследования организацией принято решение об отказе от выпуска новой продукции

в) организацией понесены расходы на приобретение услуг по исследованию действующего рынка сбыта продукции, выпускаемой организацией (в целях увеличения продаж на рынке присутствия продукции организации), результаты исследования используются в деятельности организации; при этом из документов, подтверждающих данные расходы, у организации имеются только договор об оказании услуг и банковские документы об их оплате

г) рассматриваемые расходы организации не могут быть признаны в целях налогообложения прибыли ни в одном из указанных случаев

8). В целях налогообложения прибыли датой осуществления расходов на оплату работ (услуг) сторонних организаций (кроме работ (услуг) производственного характера) признается:

а) дата расчетов в соответствии с условиями заключенных договоров

б) дата предъявления налогоплательщику документов, служащих основанием для произведения расчетов

в) последнее число отчетного (налогового) периода

г) любая из указанных выше (в пунктах «а» – «в») дат по выбору налогоплательщика

9). Обязаны ли организации, осуществляющие деятельность по производству и реализации товаров, выполнению работ или оказанию услуг, разделять расходы на прямые и косвенные в налоговом учете?

а) да – при этом перечень расходов, относящихся к прямым, установлен в главе 25 Налогового кодекса Российской Федерации и является исчерпывающим

б) да – при этом организации самостоятельно определяют перечень прямых расходов в учетной политике для целей налогообложения

в) нет – разделение расходов на прямые и косвенные предусмотрено только в бухгалтерском учете

г) нет – разделение расходов на прямые и косвенные в налоговом учете является правом, но не обязанностью организаций

10). Организация осуществляет деятельность по ремонту оборудования. По одному из договоров с заказчиком организация приступила к выполнению работ по ремонту оборудования 25 декабря 2012 года и завершила работы 16 января 2013 года.

В конце 2012 года (за период с 25.12.2012 г. по 31.12.2012 г.) у организации возникли документально подтвержденные расходы, непосредственно связанные с выполнением работ по рассматриваемому договору с заказчиком (заработная плата работников, осуществляющих ремонт оборудования заказчика; отчисления с указанной заработной платы; стоимость материалов, использованных при ремонте оборудования, и другие аналогичные расходы).

Подлежат ли указанные расходы (относящиеся к периоду с 25.12.2012 г. по 31.12.2012 г.) включению в отчет о прибылях и убытках (отчет о финансовых результатах) и налоговую декларацию по налогу на прибыль за 2012 год?

- а) подлежат включению только в отчет о прибылях и убытках (отчет о финансовых результатах)
- б) подлежат включению только в налоговую декларацию по налогу на прибыль
- в) подлежат включению как в отчет о прибылях и убытках (отчет о финансовых результатах), так и в налоговую декларацию по налогу на прибыль
- г) не подлежат включению ни в отчет о прибылях и убытках (отчет о финансовых результатах), ни в налоговую декларацию по налогу на прибыль

ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ:

- 1) б
- 2) в
- 3) г
- 4) б
- 5) а
- 6) г
- 7) в
- 8) г
- 9) б
- 10) г

4.Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Итоговая аттестация по учебной дисциплине *Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия* проводится в форме экзамена (теста). Тест второго уровня с использованием типовых вопросов разных уровней сложности, которые позволяют применять известный алгоритм решения тестовых задач и получить необходимый ответ. Предназначен для итогового контроля знаний, умений и общих компетенций, обучающихся дисциплине.

4.1. Структура контрольного задания

Тест состоит из восьми вопросов, включающих в себя три блока заданий:

- Вопросы 1,2 с выбором ответа из двух возможных.
- Вопросы 3-6 с выбором одного ответа из множества вариантов.
- Вопросы 7,8 на знание определений и понятий.

4.2. Время на подготовку и выполнение:

подготовка ____5__ мин.;

выполнение ____ часа 40 мин.;

оформление и сдача ____5__ мин.;

всего _____ часа ____50__ мин.

4.3. Критерии оценки

Задание с выбором ответа считается выполненным, если выбранный номер ответа совпадает с верным ответом. Оцениваются в 1 балл задания 1-2.

Задания с 3-6 оцениваются в 2 балла.

Задания 7,8 оцениваются в 3 балла. 0 баллов при отсутствии правильного ответа. Максимальный балл – 16 баллов.

4.4 Шкала оценки образовательных достижений

При оценке теста определяется процентное соотношение суммы баллов за правильные ответы к максимально возможным. Максимально возможная сумма баллов теста 39.

$$K_a = e / P_{\text{общ}}$$

где, K_a - коэффициент усвоения знаний;

e – количество правильно выполненных операций;

$P_{\text{общ}}$ – общее количество операций теста

Для оценки по традиционной пяти балльной системе теста рекомендуется следующая универсальная шкала:

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

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации

Оборудование для процедуры аттестации:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- карточки с заданиями;
- бумага;
- ручка.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы для подготовки к экзамену.

Основные источники:

1.С.А. Степанова Экономика предприятия туризма: Учебник / Степанова С.А., Крыга А.В. – М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016 год.

2. Экономика гостиничного предприятия. Учебное пособие, Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.

3. Н.И. Малых Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

4. Экономика отрасли: туризм: Учебное пособие / Замедлина Е.А., Козырева О.Н.- М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

5. Н.А Лытнева Бухгалтерский учет: Учебник / Н.А Лытнева, Л.И. Малявкина, Т.В. Федорова.- 2-е изд., перераб. и доп. –М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.

6. Л.М. Бурмистрова Финансы организаций (предприятий): Учебное пособие/ Бурмистрова Л.М., 2-е изд.- М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 год

7.Ю.Н. Самохвалова., Бухгалтерский учет: Практикум: Учебное пособие,-5-е изд., испр. и доп.- М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.

Дополнительные источники:

1. М.И. Городецкая Бухгалтерский учет и налогообложение в индустрии туризма: Учебное пособие / М.И. Городецкая.-2-е изд., испр. и доп.- М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014
2. 1. Планирование деятельности гостиничных предприятий Учебно-методическое пособие
.http://stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/08.pdf
3. 2. Управление доходами и финансовое планирование на гостиничном предприятии. Москва, 2010.
4. 3. Методология оценки экономической эффективности гостиниц. Москва, 2011. <http://stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/07.pdf>
5. 4. Конкурентоспособность гостиничных предприятий. Москва, 2011
6. 5. Экономика предприятия: Электронный учебник/ Юркова Т.И., Юрков С.В. <http://www.aup.ru>
7. 6. Барчуков И.С. , Баумгартен Л.В. Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов М.: КНОРУС 2012
8. 7. Каурова О.В., А.Н. Малолетко, О.С. Юманова. Бухгалтерский учет и анализ гостиничного предприятия. – М.: Издательство Кнорус, 2017. –264 с.
9. 8. Кыштымова Е.А. «Бухгалтерский учет»/ сборник заданий, Москва ИНФРА- М, 2013 г. Носова , С.С. Основы экономики, учебник для студентов СПО -7-е изд., перераб-Москва: КноРус, 2014
10. 9. Майкл Хеппел. Пятизвездочный сервис Баланс Бизнес Букс. 2012.
11. 10. Клаус Кобьёлл. «Мотивация в силе экшн. Восторг заразителен». Альпина Бизнес Букс Москва. 2012
12. Мусакин Алексей. Издательство Малый отель. С чего начать, как преуспеть.: Питер. 2007ю <http://depositfiles.com/gold/>
12. 13. Журналы: “Отель”, “Пять звёзд” и

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Росстата [http:// www.gks.ru](http://www.gks.ru)
2. Официальный сайт России <http:// www.nalogi.ru>
3. Интернет – ресурс для бухгалтеров «Бух. 1С» <http:// www.buh.ru>
4. www.bookean.ru
5. ru.wikipedia.org
6. www.twirpx.com
7. www.institutiones.com
8. www.econpredr.narod.ru
9. <http://www.hotelmaster.ru>
10. <http://turgostinica.ru>
11. <http://tourlib.net>
12. <http://www.npark.ru>
13. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Экономика

Билет № 2

1. Соответствует ли выражение закону предложения?
↑ Цена → ↑ Предложение
А) Да; Б) Нет
2. Проблемы экономики фирмы изучает макроэкономика?
А) Да; Б) Нет
3. Главное действующее лицо экономики?
А) Человек;
Б) Государство
4. Какая потребность не входит в состав пирамиды потребностей человека?
А) Потребность в уважении;
Б) Потребность в лечении.
5. Безусловное обязательство одного лица другому уплатить фиксированную сумму денег в определенное время называется?
А) Чек;
Б) Вексель.
6. Безналичными денежными средствами являются?
А) Банкноты;
Б) Срочные счета.
7. Нематериальное благо, имеющее форму полезной людям деятельности называют - ...
8. Как называется сосредоточение определенного вида деятельности в руках человека или хозяйствующей организации, которые справляются с ней лучше других ...

Экономика

Билет № 1

1. Соответствует ли выражение закону спроса:
↑ Цена → ↑ Спрос
А) Да; Б) Нет
2. Проблему безработицы изучает макроэкономика:
А) Да; Б) Нет
3. Что такое факторы производства?
А) Ресурсы, используемые людьми для создания жизненных благ;
Б) Труд, земля, капитал, информация, предпринимательство.
4. Что такое экономика?
А) Наука о ведении хозяйства;
Б) Наука о использовании ограниченных ресурсов для удовлетворения неограниченных потребностей в благах.
5. Какими бывают блага?
А) Приобретенными;
Б) Экономическими.
6. Принципы налогообложения:
А) Установление налогов законами;
Б) Равного налогового бремени.
7. Количество изделий произведенных в единицу времени называют - ...
8. Все что ценится людьми как средство удовлетворения своих нужд называется - ...

Экономика

Билет № 4

1. Соответствует ли выражение закону предложения?

$C_d \rightarrow \uparrow$ Предложение

А) Да; Б) Нет

2. Инфляцию изучает макроэкономика?

А) Да; Б) Нет

3. Укажите критерий открытой инфляции:

А) Темп роста цен;

Б) Сбалансированность.

4. Укажите существующий принцип кредитования:

А) Безвозмездность;

Б) Гарантированность.

5. Укажите функцию налогообложения:

А) Фискальная;

Б) Асоциальная.

6. Как называется ввоз в страну товаров изготовленных в других странах?

А) Экспорт;

Б) Импорт.

7. Вы знаете: рыночную, традиционную, командную, смешанную - ...

8. Добровольный и взаимовыгодный обмен благами в форме купли-продажи товаров или услуг за деньги называется - ...

Экономика

Билет № 3

1. Соответствует ли выражение закону спроса?

$C_d \rightarrow \uparrow$ Спрос

А) Да; Б) Нет

2. Экономике семьи изучает макроэкономика?

А) Да; Б) Нет.

3. Обратный процесс инфляции называется:

А) Дефляция;

Б) Деноминация.

4. Какой существует тип инфляции?

А) Инфляция спроса;

Б) Инфляция бюджета

5. Как называется выпуск в обращение дополнительного количества денежных знаков?

А) Эмиссия;

Б) Деноминация.

6) Какой из типов банков не обслуживает частных лиц и фирмы?

А) Эмиссионный;

Б) Конверсионный.

7) Как называется устойчивое повышение общего уровня цен?

8) Как называется экономическое соперничество за право получения большей доли определенного вида ограниченных ресурсов?

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И
ТРАНСПОРТА»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО -ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП. 06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Разработан:
Ковалевой А.Ю.,
преподавателем

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	5
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	7
4.1. Структура контрольного задания.....	7
4.2. Время на подготовку и выполнение.....	22
4.3. Критерии оценки заданий.....	22
4.4. Шкала оценки образовательных достижений.....	23
4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	23

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП.06 «Иностранный язык (второй)».

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта.

КОС разработан на основании:

* Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552

* Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

* Рабочей программы учебной дисциплины ОП 06. «Иностранный язык (второй)» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14. Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
Уметь:	
- Общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - Переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;	Ответы на вопросы на знание и понимание
Знать:	
- Лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимые для овладения устными и письменными формами общения на иностранном языке в ограниченных ситуациях бытового и профессионального общения; - Правила делового этикета, принятые в германоязычных странах; - Правила ведения деловой переписки на немецком языке при оказании услуг в гостиничном сервисе; - Правила перевода профессионально ориентированных текстов;	Умение вести диалоги по темам, ответы на вопросы на знание и понимание. Ответы на вопросы на знание и понимание

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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 результатов освоения в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- устный опрос и письменный словарный диктант профессионально-направленной лексики;
- устный перевод профессиональных текстов
- проверка выполнения самостоятельной работы студентов,
- проверка выполнения тестовых работ по темам отдельных занятий
- проверка выполнения коммуникативных заданий.

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимые для овладения устными и письменными формами общения на иностранном языке в ограниченных ситуациях бытового и профессионального общения;	Умение вести диалоги по темам, ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила делового этикета, принятые в германоязычных странах;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила ведения деловой переписки на немецком языке при оказании услуг в гостиничном сервисе;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам

Правила заполнения на немецком языке бланков и другой необходимой при заселении и выписки гостя документации;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Источники общей и профессиональной информации на немецком языке;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила перевода профессионально ориентированных текстов;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

4.1. Структура контрольного задания

Контрольное задание состоит:

1. Чтение и письменный перевод со словарем на русский язык оригинального текста (материал представляется на зачете).
2. Выбрать правильный ответ

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Выберите правильный вариант ответа
3. Рекомендуются пользоваться немецко-русским словарем
4. Время выполнения заданий – 90 минут

Вариант 1

1 Постройте логически правильно предложения.

5.Es wird Sie sicherlich freuen zu hören, dass die Stelle unseres ausscheidenden Kundenberaters, Herrn Carl Weiß, rasch mit einer neuen Kraft besetzt werden konnte.

7.Ab dem 1. April des Jahres wird Frau Ursula Mohr die Aufgaben von Herrn Weiß übernehmen.

3.Frau Mohr hat bereits in einer früheren Tätigkeit in Frankfurt Erfahrungen in unserer Branche sammeln können.

6.Aufbauend auf diesen Erfahrungen erwirbt sie derzeit in einem intensiven Lehrgang die firmenspezifischen Produktkenntnisse, die sie zu einer kompetenten Ansprechpartnerin für Sie machen werden.

1.Unmittelbar nachdem sie ihre Funktion angetreten hat, wird sie mit Ihnen direkt Kontakt aufnehmen, um einen ersten Vorstellungstermin zu vereinbaren.

2.Wir hoffen, dass Sie unserer neuen Mitarbeiterin ebenso Ihr Vertrauen schenken wie ihrem Vorgänger, mit dem Sie zum großen Teil schon langjährigen Kontakt hatten.

4.Für ihren Start wünschen wir Frau Mohr alles Gute und freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

2 Перед вами предложения из совершенно неформальных электронных и крайне официальных бумажных писем. У каждой разговорной фразы есть свой официальный синоним. Соотнесите пары.

1. Bin einfach nicht dazu gekommen, das durchzulesen.	12. Wegen anderer Projekte und mangels Zeit habe ich die Unterlagen leider noch nicht

	durcharbeiten können.
2. Danke für die E-Mail.	14. Wir danken für Ihr Angebot und beauftragen Sie, die Leistung zu den angegebenen Tarifen durchzuführen.
3. Gibt's schon irgendwas Neues?	10. Sollten Sie neue Informationen haben, bitte ich Mitteilung.
4. Hab ich immer noch nicht rausgefunden, sorry.	8. Leider konnten wir dies immer noch nicht ermitteln.
7. Keine Panik, wir haben die Sache voll im Griff!	15. Wir Ihnen zusichern, dass wir die Angelegenheit unter Kontrolle haben.
9. Melde dich einfach, wenn noch was unklar ist.	11. Sollten Sie noch Fragen haben, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.
13. Wenn du die Doku kriegst, gib sie mir einfach über.	5. Ich bitte Sie, die Unterlagen an mich weiterzuleiten, sobald sie bei Ihnen eingetroffen sind.
16. Wir können ja mal für nächste Woche was ausmachen.	6. Ich schlage vor, dass wir einen Termin für die nächste Woche vereinbaren.

3 Восстановить правильный порядок телефонного разговора:

9. Pohl & Rütter, Schmidt, Guten Tag.

5. Hallo, mein Name ist Alex Brenner von der Firma Gruber. Wir hätten gern ein Angebot über 20.000 Kugelschreiber mit Werbeaufdruck.

10. Tut mir leid, Herr Brenner, ich verstehe nicht ganz. Ich glaube, Sie sind falsch verbunden.

2. Bin ich denn da nicht bei Pohl Werbeartikel in Pforzheim?

8. Nein, hier ist die Firma Pohl & Rüttler. Wir sind zwar in Pforzheim, aber wir sind eine Autolackiererei, Kugelschreiber stellen wir leider nicht her.

4. Das ist aber komisch, denn ich habe die Nummer aus dem Telefonbuch, und da sind Sie unter Pohl der einzige Firmeneintrag.

6. Ja, das mag sein, aber ich kann Ihnen da wirklich nicht weiterhelfen. Versuchen Sie es doch mal im Branchenbuch – oder vielleicht im Internet.

7. Ja, das wäre vielleicht noch eine Möglichkeit. Vielen Dank und entschuldigen Sie bitte die Störung.

3. Bitte sehr, kein Problem.

1. Auf Wiederhören.

4 Перевести предложения:

1. Für viele Studiengänge werden Lehrpläne ausgearbeitet, damit die Studenten selbst entscheiden können, welche Fächer und Lehrveranstaltungen sie wählen.
2. Man kann die Arbeitsproduktivität nicht erhöhen, ohne die Arbeitsbedingungen zu verbessern.
3. Statt die neueste Produktion kennenzulernen, setzt der Betrieb fort, nach den traditionellen Methoden zu arbeiten.
4. Der Arbeitnehmer hat die Möglichkeit, sein Gehalt mit dem Vorgesetzten zu besprechen.

5 Восстановите правильный порядок предложений в приведенной ниже заявке на бронь.

7. Wir haben Ihre Anzeige in der neuesten Ausgabe des Schnell-Reiseführers Österreich gelesen.

5. Ihr Angebotspaket „Verwöhn- und Kuschelwochenende zu zweit“ finden wir interessant und möchten dieses Angebot für das letzte Novemberwochenende gerne nutzen.

1. Bitte reservieren Sie für diese Daten ein schönes Doppelzimmer, wenn möglich mit Ausblick.

8. Am Freitag, 27. November, werden wir gegen 19 Uhr anreisen und am darauf folgenden Sonntag nach dem Mittagessen abreisen.

3. Das im Angebot enthaltene Schlemmer-Menü möchten wir am Samstagabend nehmen.

6. Im Hinblick auf dieses Schlemmer-Menü und auch auf alle anderen Mahlzeiten möchte ich Sie darauf hinweisen, dass meine Lebensgefährtin wegen Laktose-Allergie auf Diätkost angewiesen ist.

2. Dies wollen Sie bei der Zusammenstellung des Menüs bitte berücksichtigen.

4. Die Bestätigung der Buchung bitte ich Sie an die oben angegebene Faxnummer in Deutschland zu senden.

6 Образовать предложения

1) Ich hätte das Museum besucht. (aber) Ich habe keine Zeit. 2) Du hast falsch gehandelt. (deshalb) Ich bin unzufrieden mit dir. 3) Ich gehe nicht mit. (denn) Ich habe noch zu tun. 4) Ich war krank. (deshalb) Ich bin nicht gekommen. 5) Ich möchte Bier trinken. (doch) Ich habe keine Zeit. 6) Er ist musikalisch. (jedoch) Er kann nicht singen. 8) Ich arbeite. (danach) Ich gehe nach Hause. 9) Zwar ist er noch jung. (aber) Er ist schon recht erfahren.

7 Поставить подходящий союз:

1) ... ist er freundlich, ... hat er schlechte Laune. 2) Er lernt ... Deutsch, ... Englisch. 3) Er ist ... in Paris gewesen, ... in London. 4) Er ging ... zur Arbeit, ... hilft er seiner Frau im Haus. 5) Du mußt ... ja ... nicht dazu sagen. 6) Wir haben euch gestern gesehen, ... dich ... deinen Freund. 7) Dafür habe ich ... Zeit ... Geld. 8) Ich habe mich ... auf dem Lande erholt, ... am Schwarzen Meer. 9) ... ich ... mein Freund studieren an der Universität. 10) Wir gehen heute abend ... ins Kino ... ins Theater.

8 Найти соответствия:

1) eine Rolle a) besuchen 2 eine Theaterkarte b) sehen 3) auf dem Spielplan c) bekommen 4) eine Oper d) sein 5) ein Theaterstück e) stehen, 6) ein Ballett f) kaufen 7) Talent g) spielen

9 Ответить на вопросы:

1 Ist es heute draussen kalt oder warm? 2. Ist es im Zimmer hell oder dunkel? 3. Wie spät ist es? 4. Regnet es jetzt? 5 Wo werden Sie Ihren Urlaub verbringen? 6. Werden Sie in den Süden fahren? 7. Wie lange werden Sie sich erholen? 8. Welche Städte werden Sie besuchen? 9. Was werden Sie heute Abend machen?

10. Переведите письменно на немецкий язык:

- 1) Большое значение для индустрии туризма имеет реклама.
- 2) Основная цель рекламы – завоевать новых клиентов.
- 3) Реклама направлена на то, чтобы познакомить клиентов с товарами и услугами предприятия.
- 4) Важным средством рекламы являются объявления в газетах и журналах.
- 5) Затраты на объявления в газетах и журналах составляют в Германии 15% рекламного бюджета.
- 6) Важным пунктом рекламного бюджета является участие в туристских ярмарках.
- 7) Все крупные туроператоры принимают участие в туристских ярмарках, которые проводятся два раза в год.
- 8) Реклама должна, прежде всего, привлекать внимание клиентов и вызывать интерес.

11. Постройте логически правильно предложения.

5. Es wird Sie sicherlich freuen zu hören, dass die Stelle unseres ausscheidenden Kundenberaters, Herrn Carl Weiß, rasch mit einer neuen Kraft besetzt werden konnte.

7. Ab dem 1. April des Jahres wird Frau Ursula Mohr die Aufgaben von Herrn Weiß übernehmen.

3. Frau Mohr hat bereits in einer früheren Tätigkeit in Frankfurt Erfahrungen in unserer Branche sammeln können.

6. Aufbauend auf diesen Erfahrungen erwirbt sie derzeit in einem intensiven Lehrgang die firmenspezifischen Produktkenntnisse, die sie zu einer kompetenten Ansprechpartnerin für Sie machen werden.

1. Unmittelbar nachdem sie ihre Funktion angetreten hat, wird sie mit Ihnen direkt Kontakt aufnehmen, um einen ersten Vorstellungstermin zu vereinbaren.

2. Wir hoffen, dass Sie unserer neuen Mitarbeiterin ebenso Ihr Vertrauen schenken wie ihrem Vorgänger, mit dem Sie zum großen Teil schon langjährigen Kontakt hatten.

4. Für ihren Start wünschen wir Frau Mohr alles Gute und freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

12. Восстановить правильный порядок телефонного разговора:

9. Pohl & Rütter, Schmidt, Guten Tag.

5. Hallo, mein Name ist Alex Brenner von der Firma Gruber. Wir hätten gern ein Angebot über 20.000 Kugelschreiber mit Werbeaufdruck.

10. Tut mir leid, Herr Brenner, ich verstehe nicht ganz. Ich glaube, Sie sind falsch verbunden.

2. Bin ich denn da nicht bei Pohl Werbeartikel in Pforzheim?

8. Nein, hier ist die Firma Pohl & Rüttler. Wir sind zwar in Pforzheim, aber wir sind eine Autolackiererei, Kugelschreiber stellen wir leider nicht her.

4. Das ist aber komisch, denn ich habe die Nummer aus dem Telefonbuch, und da sind Sie unter Pohl der einzige Firmeneintrag.

6. Ja, das mag sein, aber ich kann Ihnen da wirklich nicht weiterhelfen. Versuchen Sie es doch mal im Branchenbuch – oder vielleicht im Internet.

7. Ja, das wäre vielleicht noch eine Möglichkeit. Vielen Dank und entschuldigen Sie bitte die Störung.

3. Bitte sehr, kein Problem.

1. Auf Wiederhören.

13. Перевести предложения:

1. Für viele Studiengänge werden Lehrpläne ausgearbeitet, damit die Studenten selbst entscheiden können, welche Fächer und Lehrveranstaltungen sie wählen.
2. Man kann die Arbeitsproduktivität nicht erhöhen, ohne die Arbeitsbedingungen zu verbessern.
3. Statt die neueste Produktion kennenzulernen, setzt der Betrieb fort, nach den traditionellen Methoden zu arbeiten.
4. Der Arbeitnehmer hat die Möglichkeit, sein Gehalt mit dem Vorgesetzten zu besprechen.

5. Восстановите правильный порядок предложений в приведенной ниже заявке на бронь.

7. Wir haben Ihre Anzeige in der neuesten Ausgabe des Schnell-Reiseführers Österreich gelesen.

5. Ihr Angebotspaket „Verwöhn- und Kuschelwochenende zu zweit“ finden wir interessant und möchten dieses Angebot für das letzte Novemberwochenende gerne nutzen.

1. Bitte reservieren Sie für diese Daten ein schönes Doppelzimmer, wenn möglich mit Ausblick.

8. Am Freitag, 27. November, werden wir gegen 19 Uhr anreisen und am darauf folgenden Sonntag nach dem Mittagessen abreisen.

3. Das im Angebot enthaltene Schlemmer-Menü möchten wir am Samstagabend nehmen.

6. Im Hinblick auf dieses Schlemmer-Menü und auch auf alle anderen Mahlzeiten möchte ich Sie darauf hinweisen, dass meine Lebensgefährtin wegen Laktose-Allergie auf Diätkost angewiesen ist.

2. Dies wollen Sie bei der Zusammenstellung des Menüs bitte berücksichtigen.

4. Die Bestätigung der Buchung bitte ich Sie an die oben angegebene Faxnummer in Deutschland zu senden.

14. Образовать предложения

1) Ich hätte das Museum besucht. (aber) Ich habe keine Zeit. 2) Du hast falsch gehandelt. (deshalb) Ich bin unzufrieden mit dir. 3) Ich gehe nicht mit. (denn) Ich habe noch zu tun. 4) Ich war krank. (deshalb) Ich bin nicht gekommen. 5) Ich möchte Bier trinken. (doch) Ich habe keine Zeit. 6) Er ist musikalisch. (jedoch) Er kann nicht singen. 8) Ich arbeite. (danach) Ich gehe nach Hause. 9) Zwar ist er noch jung. (aber) Er ist schon recht erfahren.

15. Поставить подходящий союз:

1) ... ist er freundlich, ... hat er schlechte Laune. 2) Er lernt ... Deutsch, ... Englisch. 3) Er ist ... in Paris gewesen, ... in London. 4) Er ging ... zur Arbeit, ... hilft er seiner Frau im Haus. 5) Du mußt ... ja ... nicht dazu sagen. 6) Wir haben euch gestern gesehen, ... dich ... deinen Freund. 7) Dafür habe ich ... Zeit ... Geld. 8) Ich habe mich ... auf dem Lande erholt, ... am Schwarzen Meer. 9) ... ich ... mein Freund studieren an der Universität. 10) Wir gehen heute abend ... ins Kino ... ins Theater.

16. Найти соответствия:

1) eine Rolle a) besuchen 2) eine Theaterkarte b) sehen 3) auf dem Spielplan c) bekommen 4) eine Oper d) sein 5) ein Theaterstück e) stehen, 6) ein Ballett f) kaufen 7) Talent g) spielen

17. Ответить на вопросы:

1 Ist es heute draussen kalt oder warm? 2. Ist es im Zimmer hell oder dunkel? 3. Wie spät ist es? 4. Regnet es jetzt? 5 Wo werden Sie Ihren Urlaub verbringen? 6. Werden Sie in den Süden fahren? 7. Wie lange werden Sie sich erholen? 8. Welche Städte werden Sie besuchen? 9. Was werden Sie heute Abend machen?

Вариант 2

1. Постройте его логически правильно предложения.

5. Es wird Sie sicherlich freuen zu hören, dass die Stelle unseres ausscheidenden Kundenberaters, Herrn Carl Weiß, rasch mit einer neuen Kraft besetzt werden konnte.

7. Ab dem 1. April des Jahres wird Frau Ursula Mohr die Aufgaben von Herrn Weiß übernehmen.

3. Frau Mohr hat bereits in einer früheren Tätigkeit in Frankfurt Erfahrungen in unserer Branche sammeln können.

6. Aufbauend auf diesen Erfahrungen erwirbt sie derzeit in einem intensiven Lehrgang die firmenspezifischen Produktkenntnisse, die sie zu einer kompetenten Ansprechpartnerin für Sie machen werden.

1. Unmittelbar nachdem sie ihre Funktion angetreten hat, wird sie mit Ihnen direkt Kontakt aufnehmen, um einen ersten Vorstellungstermin zu vereinbaren.

2. Wir hoffen, dass Sie unserer neuen Mitarbeiterin ebenso Ihr Vertrauen schenken wie ihrem Vorgänger, mit dem Sie zum großen Teil schon langjährigen Kontakt hatten.

4. Für ihren Start wünschen wir Frau Mohr alles Gute und freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

2. Перед вами предложения из совершенно неформальных электронных и крайне официальных бумажных писем. У каждой разговорной фразы есть свой официальный синоним. Соотнесите пары.

1. Bin einfach nicht dazu gekommen, das durchzulesen.	12. Wegen anderer Projekte und mangels Zeit habe ich die Unterlagen leider noch nicht durcharbeiten können.
2. Danke für die E-Mail.	14. Wir danken für Ihr Angebot und beauftragen Sie, die Leistung zu den angegebenen Tarifen durchzuführen.
3. Gibt's schon irgendwas Neues?	10. Sollten Sie neue Informationen haben, bitte ich Mitteilung.
4. Hab ich immer noch nicht rausgefunden, sorry.	8. Leider konnten wir dies immer noch nicht ermitteln.
7. Keine Panik, wir haben die Sache voll im Griff!	15. Wir Ihnen zusichern, dass wir die Angelegenheit unter Kontrolle haben.
9. Melde dich einfach, wenn noch was unklar ist.	11. Sollten Sie noch Fragen haben, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.
13. Wenn du die Doku kriegst, gib sie mir	5. Ich bitte Sie, die Unterlagen an mich

einfach über.	weiterzuleiten, sobald sie bei Ihnen eingetroffen sind.
16. Wir können ja mal für nächste Woche was ausmachen.	6. Ich schlage vor, dass wir einen Termin für die nächste Woche vereinbaren.

3 Восстановить правильный порядок телефонного разговора:

9. Pohl & Rütter, Schmidt, Guten Tag.

5. Hallo, mein Name ist Alex Brenner von der Firma Gruber. Wir hätten gern ein Angebot über 20.000 Kugelschreiber mit Werbeaufdruck.

10. Tut mir leid, Herr Brenner, ich verstehe nicht ganz. Ich glaube, Sie sind falsch verbunden.

2. Bin ich denn da nicht bei Pohl Werbeartikel in Pforzheim?

8. Nein, hier ist die Firma Pohl & Rüttler. Wir sind zwar in Pforzheim, aber wir sind eine Autolackiererei, Kugelschreiber stellen wir leider nicht her.

4. Das ist aber komisch, denn ich habe die Nummer aus dem Telefonbuch, und da sind Sie unter Pohl der einzige Firmeneintrag.

6. Ja, das mag sein, aber ich kann Ihnen da wirklich nicht weiterhelfen. Versuchen Sie es doch mal im Branchenbuch – oder vielleicht im Internet.

7. Ja, das wäre vielleicht noch eine Möglichkeit. Vielen Dank und entschuldigen Sie bitte die Störung.

3. Bitte sehr, kein Problem.

1. Auf Wiederhören.

4 Перевести предложения:

1. Für viele Studiengänge werden Lehrpläne ausgearbeitet, damit die Studenten selbst entscheiden können, welche Fächer und Lehrveranstaltungen sie wählen.
2. Man kann die Arbeitsproduktivität nicht erhöhen, ohne die Arbeitsbedingungen zu verbessern.
3. Statt die neueste Produktion kennenzulernen, setzt der Betrieb fort, nach den traditionellen Methoden zu arbeiten.
4. Der Arbeitnehmer hat die Möglichkeit, sein Gehalt mit dem Vorgesetzten zu besprechen.

5 Восстановите правильный порядок предложений в приведенной ниже заявке на бронь.

7. Wir haben Ihre Anzeige in der neuesten Ausgabe des Schnell-Reiseführers Österreich gelesen.

5. Ihr Angebotspaket „Verwöhn- und Kuschelwochenende zu zweit“ finden wir interessant und möchten dieses Angebot für das letzte Novemberwochenende gerne nutzen.

1. Bitte reservieren Sie für diese Daten ein schönes Doppelzimmer, wenn möglich mit Ausblick.

8. Am Freitag, 27. November, werden wir gegen 19 Uhr anreisen und am darauf folgenden Sonntag nach dem Mittagessen abreisen.

3. Das im Angebot enthaltene Schlemmer-Menü möchten wir am Samstagabend nehmen.

6. Im Hinblick auf dieses Schlemmer-Menü und auch auf alle anderen Mahlzeiten möchte ich Sie darauf hinweisen, dass meine Lebensgefährtin wegen Laktose-Allergie auf Diätkost angewiesen ist.

2. Dies wollen Sie bei der Zusammenstellung des Menüs bitte berücksichtigen.

4. Die Bestätigung der Buchung bitte ich Sie an die oben angegebene Faxnummer in Deutschland zu senden.

6 Образовать предложения

1) Ich hätte das Museum besucht. (aber) Ich habe keine Zeit. 2) Du hast falsch gehandelt. (deshalb) Ich bin unzufrieden mit dir. 3) Ich gehe nicht mit. (denn) Ich habe noch zu tun. 4) Ich war krank. (deshalb) Ich bin nicht gekommen. 5) Ich möchte Bier trinken. (doch) Ich habe keine Zeit. 6) Er ist musikalisch. (jedoch) Er kann nicht singen. 8) Ich arbeite. (danach) Ich gehe nach Hause. 9) Zwar ist er noch jung. (aber) Er ist schon recht erfahren.

7 Поставить подходящий союз:

1) ... ist er freundlich, ... hat er schlechte Laune. 2) Er lernt ... Deutsch, ... Englisch. 3) Er ist ... in Paris gewesen, ... in London. 4) Er ging ... zur Arbeit, ... hilft er seiner Frau im Haus. 5) Du mußt ... ja ... nicht dazu sagen. 6) Wir haben euch gestern gesehen, ... dich ... deinen Freund. 7) Dafür habe ich ... Zeit ... Geld. 8) Ich habe mich ... auf dem Lande erholt, ... am Schwarzen Meer. 9) ... ich ... mein Freund studieren an der Universität. 10) Wir gehen heute abend ... ins Kino ... ins Theater.

8 Найти соответствия:

1) eine Rolle a) besuchen 2) eine Theaterkarte b) sehen 3) auf dem Spielplan c) bekommen 4) eine Oper d) sein 5) ein Theaterstück e) stehen, 6) ein Ballett f) kaufen 7) Talent g) spielen

9 Ответить на вопросы:

1 Ist es heute draussen kalt oder warm? 2. Ist es im Zimmer hell oder dunkel? 3. Wie spät ist es? 4. Regnet es jetzt? 5 Wo werden Sie Ihren Urlaub verbringen? 6. Werden Sie in den Süden fahren? 7. Wie lange werden Sie sich erholen? 8. Welche Städte werden Sie besuchen? 9. Was werden Sie heute Abend machen?

10. Переведите письменно на немецкий язык:

- 1) Большое значение для индустрии туризма имеет реклама.
- 2) Основная цель рекламы – завоевать новых клиентов.

- 3) Реклама направлена на то, чтобы познакомить клиентов с товарами и услугами предприятия.
- 4) Важным средством рекламы являются объявления в газетах и журналах.
- 5) Затраты на объявления в газетах и журналах составляют в Германии 15% рекламного бюджета.
- 6) Важным пунктом рекламного бюджета является участие в туристских ярмарках.
- 7) Все крупные туроператоры принимают участие в туристских ярмарках, которые проводятся два раза в год.
- 8) Реклама должна, прежде всего, привлекать внимание клиентов и вызывать интерес.

11. Постройте логически правильно предложения.

5. Es wird Sie sicherlich freuen zu hören, dass die Stelle unseres ausscheidenden Kundenberaters, Herrn Carl Weiß, rasch mit einer neuen Kraft besetzt werden konnte.

7. Ab dem 1. April des Jahres wird Frau Ursula Mohr die Aufgaben von Herrn Weiß übernehmen.

3. Frau Mohr hat bereits in einer früheren Tätigkeit in Frankfurt Erfahrungen in unserer Branche sammeln können.

6. Aufbauend auf diesen Erfahrungen erwirbt sie derzeit in einem intensiven Lehrgang die firmenspezifischen Produktkenntnisse, die sie zu einer kompetenten Ansprechpartnerin für Sie machen werden.

1. Unmittelbar nachdem sie ihre Funktion angetreten hat, wird sie mit Ihnen direkt Kontakt aufnehmen, um einen ersten Vorstellungstermin zu vereinbaren.

2. Wir hoffen, dass Sie unserer neuen Mitarbeiterin ebenso Ihr Vertrauen schenken wie ihrem Vorgänger, mit dem Sie zum großen Teil schon langjährigen Kontakt hatten.

4. Für ihren Start wünschen wir Frau Mohr alles Gute und freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

12. Восстановить правильный порядок телефонного разговора:

9. Pohl & Rütter, Schmidt, Guten Tag.

5. Hallo, mein Name ist Alex Brenner von der Firma Gruber. Wir hätten gern ein Angebot über 20.000 Kugelschreiber mit Werbeaufdruck.

10. Tut mir leid, Herr Brenner, ich verstehe nicht ganz. Ich glaube, Sie sind falsch verbunden.

2. Bin ich denn da nicht bei Pohl Werbeartikel in Pforzheim?

8. Nein, hier ist die Firma Pohl & Rüttler. Wir sind zwar in Pforzheim, aber wir sind eine Autolackiererei, Kugelschreiber stellen wir leider nicht her.

4. Das ist aber komisch, denn ich habe die Nummer aus dem Telefonbuch, und da sind Sie unter Pohl der einzige Firmeneintrag.

6. Ja, das mag sein, aber ich kann Ihnen da wirklich nicht weiterhelfen. Versuchen Sie es doch mal im Branchenbuch – oder vielleicht im Internet.

7. Ja, das wäre vielleicht noch eine Möglichkeit. Vielen Dank und entschuldigen Sie bitte die Störung.

3. Bitte sehr, kein Problem.

1. Auf Wiederhören.

13. Перевести предложения:

1. Für viele Studiengänge werden Lehrpläne ausgearbeitet, damit die Studenten selbst entscheiden können, welche Fächer und Lehrveranstaltungen sie wählen.
2. Man kann die Arbeitsproduktivität nicht erhöhen, ohne die Arbeitsbedingungen zu verbessern.
3. Statt die neuesten Produktion kennenzulernen, setzt der Betrieb fort, nach den traditionellen Methoden zu arbeiten.
4. Der Arbeitnehmer hat die Möglichkeit, sein Gehalt mit dem Vorgesetzten zu besprechen.

14. Восстановите правильный порядок предложений в приведенной ниже заявке на бронь.

7. Wir haben Ihre Anzeige in der neuesten Ausgabe des Schnell-Reiseführers Österreich gelesen.

5. Ihr Angebotspaket „Verwöhn- und Kuschelwochenende zu zweit“ finden wir interessant und möchten dieses Angebot für das letzte Novemberwochenende gerne nutzen.

1. Bitte reservieren Sie für diese Daten ein schönes Doppelzimmer, wenn möglich mit Ausblick.

8. Am Freitag, 27. November, werden wir gegen 19 Uhr anreisen und am darauf folgenden Sonntag nach dem Mittagessen abreisen.

3. Das im Angebot enthaltene Schlemmer-Menü möchten wir am Samstagabend nehmen.

6. Im Hinblick auf dieses Schlemmer-Menü und auch auf alle anderen Mahlzeiten möchte ich Sie darauf hinweisen, dass meine Lebensgefährtin wegen Laktose-Allergie auf Diätkost angewiesen ist.

2. Dies wollen Sie bei der Zusammenstellung des Menüs bitte berücksichtigen.

4. Die Bestätigung der Buchung bitte ich Sie an die oben angegebene Faxnummer in Deutschland zu senden.

15. Образовать предложения

1) Ich hätte das Museum besucht.(aber) Ich habe keine Zeit. 2) Du hast falsch gehandelt. (deshalb) Ich bin unzufrieden mit dir. 3) Ich gehe nicht mit. (denn) Ich habe noch zu tun. 4) Ich war krank. (deshalb) Ich bin nicht gekommen. 5) Ich möchte Bier trinken. (doch) Ich habe keine Zeit. 6) Er ist musikalisch. (jedoch) Er kann nicht singen. 8) Ich arbeite. (danach) Ich gehe nach Hause. 9) Zwar ist er noch jung. (aber) Er ist schon recht erfahren.

16. Поставить подходящий союз:

1) ... ist er freundlich, ... hat er schlechte Laune. 2) Er lernt ... Deutsch, ... Englisch. 3) Er ist ... in Paris gewesen, ... in London. 4) Er ging ... zur Arbeit, ... hilft er seiner Frau im Haus. 5) Du mußt ... ja ... nicht dazu sagen. 6) Wir haben euch gestern gesehen, ... dich ... deinen Freund. 7) Dafür habe ich ... Zeit ... Geld. 8) Ich habe mich ...auf dem Lande erholt, ...am Schwarzen Meer. 9) ... ich ... mein Freund studieren an der Universität. 10) Wir gehen heute abend ... ins Kino ... ins Theater.

17. Найти соответствия:

1) eine Rolle a) besuchen 2 eine Theaterkarte b) sehen 3) auf dem Spielplan c) bekommen 4) eine Oper d) sein 5) ein Theaterstück e) stehen, 6) ein Ballett f) kaufen 7) Talent g) spiele

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ:

Вариант 1

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

2 1-10, 2-12, 3-10, 4-8, 7-6, 9-11, 13-5, 16-15

3 9, 5, 10, 2, 8, 4, 6, 7, 3, 1

4

1. Для многих учебных программ учебные программы разрабатываются, чтобы сами студенты смогут решать, какие предметы и занятия они выбирают.
2. Нельзя повышать производительность труда без того, чтобы улучшать условия труда.
3. Вместо того, чтобы знакомиться с самой новой продукцией, предприятие продолжает работать по традиционным методам.
4. У работника есть возможность обсуждать заработную плату с начальником.

5 7, 5, 1, 8, 3, 6, 2, 4

6

1) Ich hätte das Museum besucht, aber ich habe keine Zeit. 2) Du hast falsch gehandelt,deshalb bin ich unzufrieden mit dir. 3) Ich gehe nicht mit, den ich habe noch zu tun. 4) Ich war krank, deshalb bin ich nicht gekommen. 5) Ich möchte Bier trinken, doch habe ich keine Zeit. 6) Er ist musikalisch, jedoch kann er nicht singen. 8) Ich arbeite, danach gehe ich nach Hause. 9)Zwar ist er noch jung, aber er ist schon recht erfahren.

7

1) mal ...mal 2) nicht nur...sondern auch 3) weder ...noch (ни...ни) 4) weder ...noch
5)entweder...oder 6) sowohl...als auch 7) weder...noch 8) nicht nur...sondern auch 9)
sowohl...als auch 10) entweder...oder

8 1c 2f 3e 4a 5g 6b 7d

9 1 Es ist heute draussen kalt. 2 Es ist im Zimmer hell 3 Es ist 2 Uhr

10 1) die Große Bedeutung für die Industrie des Tourismus hat die Werbung. 2) das Hauptziel der Werbung – die neuen Kunden zu erobern. 3) ist die Werbung darauf gerichtet, die Kunden mit den Waren und den Dienstleistungen des Unternehmens bekannt zumachen. 4) dem Wichtigen Mittel der Werbung sind die Erklärungen in den Zeitungen und den Zeitschriften. 5) bilden die Kosten für die Erklärungen in den Zeitungen und den Zeitschriften in Deutschland 15 % des Werbebudgets. 6) dem Wichtigen Punkt des Werbebudgets ist die Teilnahme an den touristischen Messen. 7) nehmen Alle grossen Reiseveranstalter an den touristischen Messen teil, die zwei Male im Jahr durchgeführt werden. 8) Die Werbung soll die Aufmerksamkeit der Kunden vor allem heranzuziehen und, das Interesse zu erwecken.

11. 2 1-10, 2-12, 3-10, 4-8, 7-6, 9-11, 13-5, 16-15

3 9, 5, 10, 2, 8, 4, 6, 7, 3, 1

12

1. Для многих учебных программ учебные программы разрабатываются, чтобы сами студенты смогут решать, какие предметы и занятия они выбирают.
2. Нельзя повышать производительность труда без того, чтобы улучшать условия труда.
3. Вместо того, чтобы знакомиться с самой новой продукцией, предприятие продолжает работать по традиционным методам.
4. У работника есть возможность обсуждать заработную плату с начальником.

13. 7, 5, 1, 8, 3, 6, 2, 4

14

1) Ich hätte das Museum besucht, aber ich habe keine Zeit. 2) Du hast falsch gehandelt, deshalb bin ich unzufrieden mit dir. 3) Ich gehe nicht mit, den ich habe noch zu tun. 4) Ich war krank, deshalb bin ich nicht gekommen. 5) Ich möchte Bier trinken, doch habe ich keine Zeit. 6) Er ist musikalisch, jedoch kann er nicht singen. 8) Ich arbeite, danach gehe ich nach Hause. 9)Zwar ist er noch jung, aber er ist schon recht erfahren.

15

1) mal ...mal 2) nicht nur...sondern auch 3) weder ...noch (ни...ни) 4) weder ...noch
5)entweder...oder 6) sowohl...als auch 7) weder...noch 8) nicht nur...sondern auch 9)
sowohl...als auch 10) entweder...oder

16 1c 2f 3e 4a 5g 6b 7d

17 1 Es ist heute draussen kalt. 2 Es ist im Zimmer hell 3 Es ist 2 Uhr

Вариант 2

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

2 1-10, 2-12, 3-10, 4-8, 7-6, 9-11, 13-5, 16-15

3 9, 5, 10, 2, 8, 4, 6, 7, 3, 1

4

1. Для многих учебных программ учебные программы разрабатываются, чтобы сами студенты смогут решать, какие предметы и занятия они выбирают.
2. Нельзя повышать производительность труда без того, чтобы улучшать условия труда.
3. Вместо того, чтобы знакомиться с самой новой продукцией, предприятие продолжает работать по традиционным методам.
4. У работника есть возможность обсуждать заработную плату с начальником.

5 7, 5, 1, 8, 3, 6, 2, 4

6

1) Ich hätte das Museum besucht, aber ich habe keine Zeit. 2) Du hast falsch gehandelt, deshalb bin ich unzufrieden mit dir. 3) Ich gehe nicht mit, den ich habe noch zu tun. 4) Ich war krank, deshalb bin ich nicht gekommen. 5) Ich möchte Bier trinken, doch habe ich keine Zeit. 6) Er ist musikalisch, jedoch kann er nicht singen. 8) Ich arbeite, danach gehe ich nach Hause. 9) Zwar ist er noch jung, aber er ist schon recht erfahren.

7

1) mal ...mal 2) nicht nur...sondern auch 3) weder ...noch (ни...ни) 4) weder ...noch 5) entweder...oder 6) sowohl...als auch 7) weder...noch 8) nicht nur...sondern auch 9) sowohl...als auch 10) entweder...oder

8 1c 2f 3e 4a 5g 6b 7d

9 1 Es ist heute draussen kalt. 2 Es ist im Zimmer hell 3 Es ist 2 Uhr

1 1) die Große Bedeutung für die Industrie des Tourismus hat die Werbung. 2) das Hauptziel der Werbung – die neuen Kunden zu erobern. 3) ist die Werbung darauf gerichtet, die Kunden mit den Waren und den Dienstleistungen des Unternehmens bekannt zumachen. 4) dem Wichtigen Mittel der Werbung sind die Erklärungen in den Zeitungen und den Zeitschriften. 5) bilden die Kosten für die Erklärungen in den Zeitungen und den Zeitschriften in Deutschland 15 % des Werbebudgets. 6) dem Wichtigen Punkt des Werbebudgets ist die Teilnahme an den touristischen Messen. 7) nehmen Alle grossen Reiseveranstalter an den touristischen Messen teil, die zwei Male im Jahr durchgeführt werden. 8) Die Werbung soll die Aufmerksamkeit der Kunden vor allem heranzuziehen und, das Interesse zu erwecken.

2 2 1-10, 2-12, 3-10, 4-8, 7-6, 9-11, 13-5, 16-15

3 9, 5, 10, 2, 8, 4, 6, 7, 3, 1

4

1. Для многих учебных программ учебные программы разрабатываются, чтобы сами студенты смогут решать, какие предметы и занятия они выбирают.
2. Нельзя повышать производительность труда без того, чтобы улучшать условия труда.
3. Вместо того, чтобы знакомиться с самой новой продукцией, предприятие продолжает работать по традиционным методам.
4. У работника есть возможность обсуждать заработную плату с начальником.

5 7, 5, 1, 8, 3, 6, 2, 4

6

1) Ich hätte das Museum besucht, aber ich habe keine Zeit. 2) Du hast falsch gehandelt, deshalb bin ich unzufrieden mit dir. 3) Ich gehe nicht mit, den ich habe noch zu tun. 4) Ich war krank, deshalb bin ich nicht gekommen. 5) Ich möchte Bier trinken, doch habe ich keine Zeit. 6) Er ist musikalisch, jedoch kann er nicht singen. 8) Ich arbeite, danach gehe ich nach Hause. 9) Zwar ist er noch jung, aber er ist schon recht erfahren.

7

1) mal ...mal 2) nicht nur...sondern auch 3) weder ...noch (ни...ни) 4) weder ...noch 5) entweder...oder 6) sowohl...als auch 7) weder...noch 8) nicht nur...sondern auch 9) sowohl...als auch 10) entweder...oder

8 1c 2f 3e 4a 5g 6b 7d

9 1 Es ist heute draussen kalt. 2 Es ist im Zimmer hell 3 Es ist 2 Uhr

10. 1) die Große Bedeutung für die Industrie des Tourismus hat die Werbung. 2) das Hauptziel der Werbung – die neuen Kunden zu erobern. 3) ist die Werbung darauf gerichtet, die Kunden mit den Waren und den Dienstleistungen des Unternehmens bekannt zumachen. 4) dem Wichtigen Mittel der Werbung sind die Erklärungen in den Zeitungen und den Zeitschriften. 5) bilden die Kosten für die Erklärungen in den Zeitungen und den Zeitschriften in Deutschland 15 % des Werbebudgets. 6) dem Wichtigen Punkt des Werbebudgets ist die Teilnahme an den touristischen Messen. 7) nehmen Alle grossen Reiseveranstalter an den touristischen Messen teil, die zwei Male im Jahr durchgeführt werden. 8) Die Werbung soll die Aufmerksamkeit der Kunden vor allem heranzuziehen und, das Interesse zu erwecken.

11. 2 1-10, 2-12, 3-10, 4-8, 7-6, 9-11, 13-5, 16-15

12. 9, 5, 10, 2, 8, 4, 6, 7, 3, 1

13

1. Для многих учебных программ учебные программы разрабатываются, чтобы сами студенты смогут решать, какие предметы и занятия они выбирают.

2. Нельзя повышать производительность труда без того, чтобы улучшать условия труда.
3. Вместо того, чтобы знакомиться с самой новой продукцией, предприятие продолжает работать по традиционным методам.
4. У работника есть возможность обсуждать заработную плату с начальником.

14. 7, 5, 1, 8, 3, 6, 2, 4

15.

1) Ich hätte das Museum besucht, aber ich habe keine Zeit. 2) Du hast falsch gehandelt, deshalb bin ich unzufrieden mit dir. 3) Ich gehe nicht mit, den ich habe noch zu tun. 4) Ich war krank, deshalb bin ich nicht gekommen. 5) Ich möchte Bier trinken, doch habe ich keine Zeit. 6) Er ist musikalisch, jedoch kann er nicht singen. 8) Ich arbeite, danach gehe ich nach Hause. 9) Zwar ist er noch jung, aber er ist schon recht erfahren.

16.

1) mal ...mal 2) nicht nur...sondern auch 3) weder ...noch (ни...ни) 4) weder ...noch 5) entweder...oder 6) sowohl...als auch 7) weder...noch 8) nicht nur...sondern auch 9) sowohl...als auch 10) entweder...oder

17 1c 2f 3e 4a 5g 6b 7d

4.2. Время на подготовку и выполнение:

подготовка 5 мин.;

выполнение 1 часа 30 мин.;

оформление и сдача 5 мин.;

всего 1 час 40 мин.

4.3 Критерии оценки заданий

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

- 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.

В результате изучения дисциплины студент должен уметь:

- 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.

4.4 Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно

4.5 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа-проектор;
- видеомаягнитофон;
- видеоплеер;
- телевизор;
- экран.

Основные источники:

1. Матвеев В.Э., Васильева М.А. Немецкий язык: туризм и гостиничное дело., учебник. – Издательство «ИНФРА-М», 2017год

Дополнительные источники:

1. Ulrike Cohen «Zimmer frei» Deutsch im Hotel – Издательство «Langenscheid», 2015.- 96 с.

2. MonikaReimann «Grundstufen-Grammatik» учебное пособие по грамматике для начинающих изучать немецкий язык.- Издательство «Hueber», 2014.- 237 с.

3. Левина, М. С. Французский язык в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / М. С. Левина, О. Б. Самсонова, В. В. Хараузова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 374 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02236-0.
<https://www.biblio-online.ru/viewer/11A671E7-F14A-4B37-83C6-AE925A4E1B06#page/1>

4. Левина, М. С. Французский язык в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для СПО / М. С. Левина, О. Б. Самсонова, В. В. Хараузова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02238-4.
<https://www.biblio-online.ru/viewer/CED4C9EB-FBE1-4E7D-A7ED-59A5A7342F88#page/1>

5. Бартенева, И. Ю. Французский язык : учебное пособие для СПО / И. Ю. Бартенева, О. В. Желткова, М. С. Левина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 332 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9317-2. <https://www.biblio-online.ru/viewer/89AB5017-DB38-4DAA-9D0B-9A894757F274#page/1>

Интернет- ресурсы:

1.http://www.dw-world.de/dw/article/0,268275,00.html?maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss обучающие лекции на немецкой радиоволне.

2.<http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.

3.http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788
http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf
<http://www.dehoga-nrw.de/262.html>

сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.

4.<http://www.gastgewerbe-magazin.de/>
<http://www.hotelier.de/hotellerie/>
ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.

5.<http://www.weserbergland.net/>
<http://www.eggerts.de/>
<http://www.kaliebe.de/>
<http://www.bareiss.com/>
<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>
<http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>
<http://www.hotel-hoehenblick.de/>
домашние страницы гостиниц
<http://www.hotelsterne.de/> классификация немецких отелей.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.08 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Разработан:
Ковалёвым А.В.,
преподавателем ОБЖ

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	4
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	6
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине	8
4.1. Структура контрольного задания.....	8
4.2. Время на подготовку и выполнение.....	8
4.3. Критерии оценки заданий.....	8
4.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	8
4.5.Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	9
Приложение 1.....	11

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП.08 Безопасность жизнедеятельности.

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании:

- * Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

- * Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

- * Рабочей программы учебной дисциплины ОП 08. «Безопасность жизнедеятельности» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
Уметь:	
владеть способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного техногенного и военного характера;	формулировать личные понятия о безопасности; анализировать причины возникновения опасных и чрезвычайных ситуаций; обобщать и сравнивать последствия опасных и чрезвычайных ситуаций; выявлять причинно-следственные связи опасных ситуаций и их влияние на безопасность жизнедеятельности человека; потенциальные опасности природного, техногенного и социального происхождения, характерные для региона проживания;
пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты;	демонстрирует умение пользоваться индивидуальными средствами защиты;
развивать необходимые физические качества: выносливости, силы, ловкости, гибкости, скоростных качеств, достаточных для того, чтобы выдерживать необходимые умственные и физические нагрузки;	формирует потребность соблюдать нормы здорового образа жизни, осознанно выполнять правила безопасности жизнедеятельности; исключает из своей жизни вредные привычки (курения, пьянства и т. д.);
оценивать уровень своей подготовленности и осуществлять осознанное самоопределение по отношению к военной службе.	готовность к служению Отечеству, его защите;
Знать:	
потенциальные опасности природного, техногенного и социального происхождения, характерные для региона проживания;	знает о последствиях чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и социального характера;
предназначение, структуру и задачи РСЧС;	знает структуру и задачи РСЧС;
предназначение, структуру и задачи гражданской обороны;	знает структуру и задачи ГО
основы медицинских знаний и оказания первой помощи пострадавшим при неотложных состояниях (травмах, отравлениях и различных видах поражений),	знает как правильно применять оказание первой (доврачебной) медицинской помощи пострадавшим
основы инфекционных заболеваний и их профилактики;	знает причины инфекционных заболеваний и их профилактику
основные составляющие здорового образа жизни и их влияние на безопасность жизнедеятельности личности; репродуктивное здоровье и факторы, влияющие на него;	знает основы здорового образа жизни, способы сохранения и укрепления здоровья
основы российского законодательства об обороне государства и воинской обязанности граждан;	знает Федеральный закон N 53-ФЗ "О воинской обязанности и военной службе"
порядок первоначальной постановки	знает порядок постановки на воинский учет,

на воинский учет, медицинского освидетельствования, призыва на военную службу;	медицинского освидетельствования и призыва на военную службу;
состав и предназначение Вооруженных Сил Российской Федерации;	знает структуру, виды и рода войск РФ
основные права и обязанности граждан до призыва на военную службу, во время прохождения военной службы и пребывания в запасе;	знает права и обязанности граждан до призыва на военную службу, во время прохождения военной службы и пребывания в запасе;
основные виды военно-профессиональной деятельности; особенности прохождения военной службы по призыву и контракту, альтернативной гражданской службы; требования, предъявляемые военной службой к уровню подготовленности призывника;	знает порядок и правила прохождения военной службы по призыву и контракту, а так же альтернативной гражданской службы;
ОК 1-11 ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.4, ПК 3.1-3.4	Компетенция не сформирована: знания, заложенные в компетенцию не освоены, необходимые умения не сформированы, выполненные задания содержат грубые ошибки; Компетенция сформирована на достаточном уровне: знания, заложенные в компетенцию освоены частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения в основном сформированы, большинство заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки; Компетенция сформирована: знания, заложенные в компетенцию освоены полностью, без пробелов, умения сформированы, учебные задания выполнены с высоким качеством.

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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: - устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.) - письменная (письменный опрос, выполнение расчетно-графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Уметь:		
анализировать причины возникновения опасных и чрезвычайных ситуаций; обобщать и сравнивать последствия опасных и чрезвычайных ситуаций; выявлять причинно-следственные связи опасных ситуаций и их влияние на безопасность жизнедеятельности человека;	собеседование, рефераты	Оценочный лист, рейтинговая шкала.
самостоятельно определять цели и задачи по безопасному поведению в повседневной жизни и в различных опасных и чрезвычайных ситуациях	собеседование, рефераты	Оценочный лист, рейтинговая шкала.
формировать умения предвидеть возникновение опасных ситуаций по характерным признакам их появления	собеседование	-Карта оценивания
формирование умения анализировать явления и события природного, техногенного и социального характера;	тест, контрольная работа собеседование, рефераты	Оценочный лист, рейтинговая шкала.
освоение знания устройства и принципов действия бытовых приборов и других технических средств, используемых в повседневной жизни;	тест, контрольная работа собеседование, рефераты	Оценочный лист, рейтинговая шкала.
формирование установки на здоровый образ жизни;	Собеседование , Тест,	Оценочный лист, рейтинговая шкала.
Знать:		
основы государственной системы, российского законодательства, направленного на защиту населения от внешних и внутренних угроз;	тест, контрольная работа рефераты	Оценочный лист, рейтинговая шкала.

причины распространенных опасных и чрезвычайных ситуаций природного, техногенного и социального характера;	тест, контрольная работа	Оценочный лист, рейтинговая шкала.
о здоровом образе жизни как о средстве обеспечения духовного, физического и социального благополучия личности;	тест, рефераты	Оценочный лист, рейтинговая шкала.
о факторах, пагубно влияющих на здоровье человека;	тест, собеседование, рефераты	Оценочный лист, рейтинговая шкала.
основы обороны государства и воинской службы: уставные отношения, быт военнослужащих, порядка несения службы и воинских ритуалов, строевой, огневой и тактической подготовки;	тест, контрольная работа рефераты	Оценочный лист, рейтинговая шкала.
основы медицинских знаний и оказания первой помощи пострадавшим	тест, рефераты	Оценочный лист, рейтинговая шкала.

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

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

4.1. Структура контрольного задания

Включает в себя теоретические задания в форме тестов с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных, предназначенных для проверки

Теоретические задания представлены в 2 вариантах. В каждом варианте 15 тестовых заданий с несколькими вариантами ответа.

4.2. Время на подготовку и выполнение:

подготовка ____ 5 ____ мин.;

выполнение ____ часа 30 мин.;

оформление и сдача ____ 5 ____ мин.;

всего ____ часа ____ 40 ____ мин.

4.3 Критерии оценки заданий

За правильный ответ на вопросы или верное решение задания выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задания выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Максимальное количество баллов – 20 баллов.

4.4 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

Рейтинг баллов:

«5» - 18-20 правильных ответов;

«4» - 16-17 правильных ответов;

«3» - 14-15 правильных ответов.

Таблица для ответов обучающихся

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Ответы: I вариант

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Г	Г	Г	Б	А,В	В	Б	А	В	А
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
А	А	А	А	А	А	А	А	А	А

Ответы: II вариант

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Г	Б	А	А,В	А	В	А	А	В	Г
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
А	А	Б	А	А	А	А	А	А	Г

4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- карточки с тестовыми заданиями;
- бумага;
- ручка.

Основные источники:

1. Арустамов Э.А., Безопасность жизнедеятельности / Волощенко А.Е., Прокопенко Н.А., Косолапова Н.В.; Под ред. Арустамова Э.А., - 20-е изд., перераб. и доп. - М.:Дашков и К, 2018
2. Мельников В.П., Куприянов А.И., Назаров А.Н. Безопасность жизнедеятельности: Учебник/ под ред. Мельников В.П -М.: КУРС: Инфра-М, 2017

3. Персиянов В.В. Безопасность жизнедеятельности : учеб. пособие / Л.Л. Никифоров, В.В. Персиянов. — М.: ИНФРА-М, 2018

Дополнительные источники:

1. Федеральные законы «О статусе военнослужащих», «О воинской обязанности и военной службе», «Об альтернативной гражданской службе», «О внесении изменений в Федеральный закон «О воинской обязанности и военной службе» № 61-ФЗ и статью 14 Закона РФ «Об образовании», «О противодействии терроризму» // Собрание законодательства Российской Федерации: официальное издание. – М., 2013 год.

2. Большой энциклопедический словарь. – М., 2004 год

3. Основы подготовки к военной службе: Кн. для учителя / В.А. Васнев, С.А. Чиненный. М., 2005 год.

4. Отечественные награды / В.А. Дуров. М.: Просвещение, 2005 год

5. Конституция Российской Федерации (действующая редакция).

6. Концепция национальной безопасности Российской Федерации // Вестник военной информации. – 2000. – № 2.

Интернет-источники

- База данных информационной системы «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>
- Официальный сайт МЧС РФ [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.mchs.gov.ru>.
- Университетская информационная система «РОССИЯ» <http://uisrussia.msu.ru/>
- Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <http://нэб.рф/>
- Энциклопедия безопасности жизнедеятельности [Электронный ресурс]. — URL: <http://bzhde.ru>.

Тестовые задания к дифференцированному зачету

I вариант

1. Что такое оборона Российской Федерации?

- А. Военное учреждение;
- Б. Военные законы;
- В. Система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по обеспечению готовности государства к вооружённому нападению на противника;
- Г. Система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по обеспечению готовности государства к защите от вооруженного нападения.

2. Что представляет собой военная служба?

- А. Особый вид наказания граждан Российской Федерации;
- Б. Военная служба имеет приоритет перед другими видами государственной службы, осуществляется только на воинских должностях в армии и на флоте;
- В. Особый вид общественной работы граждан Российской Федерации;
- Г. Особый вид государственной службы граждан Российской Федерации.

3. Как называются люди, находящиеся на военной службе?

- А. Гражданами;
- Б. Военнообязанными;
- В. Призывниками;
- Г. Военнослужащими.

4. В каком возрасте призывают мужчину на военную службу в Российскую армию?

- А. От 16 до 18 лет;
- Б. От 18 до 27 лет;
- В. От 28 до 32 лет;
- Г. От 33 до 35 лет.

5. В какие сроки осуществляется призыв на действительную военную службу граждан Российской Федерации, проживающих в сельской местности?

- А. С 15 октября по 31 декабря;
- Б. С 1 января по 31 марта;
- В. С 1 апреля по 30 июня;
- Г. В любые сроки.

6. Какое наказание ожидает гражданина, уклоняющегося от призыва на военную или альтернативную службу в соответствии со статьёй 328 Уголовного Кодекса Российской Федерации?

- А. В виде лишения свободы на срок до 15 суток;
- Б. В виде лишения свободы на срок до одного года;
- В. в виде лишения свободы на срок до двух лет;
- Г. В виде лишения свободы на срок до трёх лет.

7. Какая мера наказания предусмотрена законом, если гражданин уклоняется от призыва путём причинения себе телесного повреждения или симуляции болезни, посредством подлога или путём другого обмана?

- А. Лишение свободы на срок до одного года;
- Б. Лишение свободы на срок от одного до пяти лет;
- В. Лишение свободы на срок от двух до шести лет;
- Г. Лишение свободы на срок от трёх до восьми лет.

8. Под воинской обязанностью понимается:

А. Установленный законом почётный долг граждан с оружием в руках защищать своё Отечество, нести службу в рядах Вооруженных Сил, проходить вневойсковую подготовку и выполнять другие связанные с обороной страны обязанности;

Б. Прохождение военной службы в мирное и военное время, самостоятельная подготовка к службе в Вооруженных Силах;

В. Долг граждан нести службу в Вооруженных Силах в период военного положения и в военное время.

9. Военная служба исполняется гражданами:

А. Только в Вооруженных Силах Российской Федерации;

Б. В Вооруженных Силах Российской Федерации, пограничных войсках Федеральной пограничной службы Российской Федерации и в войсках гражданской обороны;

В. В Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках, органах и формированиях.

10. Граждане Российской Федерации проходят военную службу:

А. По призыву и в добровольном порядке (по контракту);

Б. только в добровольном порядке (по контракту);

В. только по призыву, по достижении определенного возраста.

11. Составная часть воинской обязанности граждан Российской Федерации, которая заключается в специальном учете всех призывников и военнообязанных по месту жительства, - это:

А. Воинский учет;

Б. Воинский контроль;

В. Учёт военнослужащих.

12. Заключение по результатам освидетельствования категории «Д» означает:

- А. Не годен к военной службе;
- Б. ограниченно годен к военной службе;
- В. Годен к военной службе.

13. Под увольнением с военной службы понимается:

- А. Установленное законом освобождение от дальнейшего несения службы в рядах Вооруженных Сил Российской Федерации, других войсках, воинских формированиях и органах;
- Б. Снятие военнослужащего со всех видов довольствия;
- В. Убытие военнослужащего в краткосрочный отпуск.

14. Запас Вооруженных Сил Российской Федерации предназначен для:

- А. Развертывания армии при мобилизации и её пополнения во время войны;
- Б. Создания резерва дефицитных военных специалистов;
- В. Развертывания в военное время народного ополчения.

15. Граждане, состоящие в запасе, могут призываться на военные сборы продолжительностью:

- А. До двух месяцев, но не чаще одного раза в три года;
- Б. До одного месяца, но не чаще одного раза в пять лет;
- В. До трех месяцев, но не чаще одного раза в четыре года.

16. Уставы ВС РФ подразделяются на :

- А. Боевые и общевойсковые;
- Б. Тактические, стрелковые и общевойсковые;
- В. Уставы родов войск и строевые.

17. Боевые уставы ВС РФ содержат:

- А. Теоретические положения и практические рекомендации на использование войск в бою;
- Б. Организационные принципы боевой деятельности военнослужащих;
- В. Практические рекомендации родам войск о их задачах в военное время.

18. Общевоинские уставы ВС РФ регламентируют:

- А. Жизнь, быт и деятельность военнослужащих армии;
- Б. Действия военнослужащих при ведении военных операций;
- В. Основы ведения боевых действий.

19. 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.

20. Окончанием военной службы считается день:

- А. В который истек срок военной службы;
- Б. Подписания приказа об увольнении со срочной военной службы;

В. Передачи личного оружия другому военнослужащему.

II вариант

1 Что представляет собой военная служба?

- А. Особый вид наказания граждан Российской Федерации;
- Б. Военная служба имеет приоритет перед другими видами государственной службы, осуществляется только на воинских должностях в армии и на флоте;
- В. Особый вид общественной работы граждан Российской Федерации;
- Г. Особый вид государственной службы граждан Российской Федерации.

2.В каком возрасте призывают мужчину на военную службу в Российскую армию?

- А. От 16 до 18 лет;
- Б. От 18 до 27 лет;
- В. От 28 до 32 лет;
- Г. От 33 до 35 лет.

3. Боевые уставы ВС РФ содержат:

- А. Теоретические положения и практические рекомендации на использование войск в бою;
- Б. Организационные принципы боевой деятельности военнослужащих;
- В. Практические рекомендации родам войск о их задачах в военное время.

4. В какие сроки осуществляется призыв на действительную военную службу граждан Российской Федерации, проживающих в сельской местности?

- А. С 15 октября по 31 декабря;
- Б. С 1 января по 31 марта;
- В. С 1 апреля по 30 июня;
- Г. В любые сроки.

5. Заключение по результатам освидетельствования категории «Д» означает:

- А. Не годен к военной службе;
- Б. ограниченно годен к военной службе;
- В. Годен к военной службе.

6. Какое наказание ожидает гражданина, уклоняющегося от призыва на военную или альтернативную службу в соответствии со статьёй 328 Уголовного Кодекса Российской Федерации?

- А. В виде лишения свободы на срок до 15 суток;
- Б. В виде лишения свободы на срок до одного года;
- В. в виде лишения свободы на срок до двух лет;
- Г. В виде лишения свободы на срок до трёх лет.

7. Под воинской обязанностью понимается:

А. Установленный законом почётный долг граждан с оружием в руках защищать своё Отечество, нести службу в рядах Вооруженных Сил, проходить вневойсковую подготовку и выполнять другие связанные с обороной страны обязанности;

Б. Прохождение военной службы в мирное и военное время, самостоятельная подготовка к службе в Вооруженных Силах;

В. Долг граждан нести службу в Вооруженных Силах в период военного положения и в военное время.

8. Граждане, состоящие в запасе, могут призываться на военные сборы продолжительностью:

А. До двух месяцев, но не чаще одного раза в три года;

Б. До одного месяца, но не чаще одного раза в пять лет;

В. До трех месяцев, но не чаще одного раза в четыре года.

9. Военная служба исполняется гражданами:

А. Только в Вооруженных Силах Российской Федерации;

Б. В Вооруженных Силах Российской Федерации, пограничных войсках Федеральной пограничной службы Российской Федерации и в войсках гражданской обороны;

В. В Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках, органах и формированиях.

10 Как называются люди, находящиеся на военной службе?

А. Гражданами;

Б. Военнообязанными;

В. Призывниками;

Г. Военнослужащими.

11. Составная часть воинской обязанности граждан Российской Федерации, которая заключается в специальном учете всех призывников и военнообязанных по месту жительства, - это:

А. Воинский учет;

Б. Воинский контроль;

В. Учёт военнослужащих.

12. Под увольнением с военной службы понимается:

А. Установленное законом освобождение от дальнейшего несения службы в рядах Вооруженных Сил Российской Федерации, других войсках, воинских формированиях и органах;

Б. Снятие военнослужащего со всех видов довольствия;

В. Убытие военнослужащего в краткосрочный отпуск.

13. Какая мера наказания предусмотрена законом, если гражданин уклоняется от призыва путём причинения себе телесного повреждения или симуляции болезни, посредством подлога или путём другого обмана?

А. Лишение свободы на срок до одного года;

Б. Лишение свободы на срок от одного до пяти лет;

В. Лишение свободы на срок от двух до шести лет;

Г. Лишение свободы на срок от трёх до восьми лет.

14. Запас Вооруженных Сил Российской Федерации предназначен для:

А. Развертывания армии при мобилизации и её пополнения во время войны;

Б. Создания резерва дефицитных военных специалистов;

В. Развертывания в военное время народного ополчения.

15. Уставы ВС РФ подразделяются на :

А. Боевые и общевойсковые;

Б. Тактические, стрелковые и общевойсковые;

В. Уставы родов войск и строевые.

16. Общевойсковые уставы ВС РФ регламентируют:

А. Жизнь, быт и деятельность военнослужащих армии;

Б. Действия военнослужащих при ведении военных операций;

В. Основы ведения боевых действий.

17. Граждане Российской Федерации проходят военную службу:

А. По призыву и в добровольном порядке (по контракту);

Б. только в добровольном порядке (по контракту);

В. только по призыву, по достижении определенного возраста.

18. 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.

19. Окончанием военной службы считается день:

А. В который истек срок военной службы;

Б. Подписания приказа об увольнении со срочной военной службы;

В. Передачи личного оружия другому военнослужащему.

20. Что такое оборона Российской Федерации?

А. Военное учреждение;

Б. Военные законы;

В. Система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по обеспечению готовности государства к вооружённому нападению на противника;

Г. Система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по обеспечению готовности государства к защите от вооруженного нападения.

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И
ТРАНСПОРТА»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (КОС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.12 ТОРГОВЫЕ ВЫЧИСЛЕНИЯ**
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработан:
Пичугиной Л.П.,
преподавателем,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	4
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....	17
4.1. Структура контрольного задания.....	17
4.2. Время на подготовку и выполнение.....	19
4.3. Критерии оценки заданий.....	19
4.4 Шкала оценки образовательных достижений.....	19
4.5. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	19

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОП 12 «Торговые вычисления».

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированный зачет.

КОС разработаны на основании:

* Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552;

* Примерной основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

*Рабочей программы учебной дисциплины ОП 12. «Торговые вычисления» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения/показатели (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результатов
Уметь:	
Уметь четко и быстро выполнять операции торговых вычислений ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Применяет решать задачи на вычисление процентов.
	Определяет массу брутто и нетто товара, находит массу тары.
	Производит подсчет стоимости покупки
	Правильно находит стоимость весового товара
	Работает в режиме памяти на МК
Уметь рассчитывать товарооборот, средний товарный запас, естественную убыль, торговые скидки ОК 3 Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Производит вычисления при выполнении практических заданий
	Производит процентные вычисления с помощью МК
	- правильно проводит расчеты при выполнении практических заданий
	- осуществляет поиск необходимой информации для решения профессиональных задач.
	- осуществляет анализ найденной информации
Знать:	
Знать простейшие методы и средства вычисления	Применяет простейшие методы и средства вычисления при подсчете стоимости покупки
Знать приемы подсчета стоимости покупок и расчеты с покупателями	Знает и применяет способы подсчета стоимости покупок
Знать технику работы с микрокалькуляторами	Владеет техникой работы на МК
Знать процентные вычисления	Знает способы вычисления нахождения процентов
Знать товарные вычисления.	Знает способы решения товарных вычислений

3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости

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

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: - устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад и т.д.) - письменная (письменный опрос, выполнение расчетно-графического задания и т.д.); - тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Текущий контроль и оценка элементов освоения учебной дисциплины (ОК, знаний, умений) осуществляются с использованием следующих форм и методов:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Общие компетенции		
ОК 1. Определяет место, цели, назначение и экономическую значимость своей будущей профессиональной деятельности.	Тесты, контрольные вопросы, презентации, лабораторно-практические задания, письменные работы, контрольные работы, экономические задачи	Лист оценки, карты наблюдений, рейтинговая шкала, оценочные листы, соответствие с эталоном, карта оценивания
ОК 3. Выбирать методы и способы решения профессиональных задач деятельности исходя из конкретного контекста.		
ОК4. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации из ограниченного набора источников, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и развития собственной профессиональной деятельности.		
Уметь:		
Уметь находить и использовать необходимую экономическую информацию;		
Уметь использовать приобретённые знания и умения в практической деятельности.		
Уметь четко и быстро выполнять операции торговых вычислений		
Уметь рассчитывать товарооборот, средний товарный запас, естественную убыль, торговые скидки		
Знать:		
система мер», «метрология», основные системы измерений;		
упрощенные приемы сложения и вычитания, методы круглого числа;. основные характеристики вычислительных машин.. способы вычислений среднего товарного запаса, товарооборота;. понятия «естественная		

убыль», «торговая скидка		

2.2. Инструментарий 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 вопросы
Контрольная точка №2. Понятие о цене в торговле	Тестирование
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 покупателям	Решение задач

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:

№	Остаток на	Поступило за день	Продано за день	Остаток на

п/п	начало дня			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 кг – 40 ц = ? ц

389 кг – 0,21 т = ? кг

18,2 т – 25,4 ц = ? кг

7 м 12 см – 3 м 7 см = ? см

2 м 3 дм – 150 см = ? см

15,2 дм – 29 см = ? дм

Задание 5. 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. Сколько килограммов масла осталось на конец дня?

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 в торговле

Тема 3.2 Вопросы для собеседования

оптовая цена

Розничная цена

Договорная цена –

Свободная (розничная) цена –

Покупная цена –

Продажная цена –

Тема 3.4 Работа кассира 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 (металлизирующая 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		10см		50см	
	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. = _____
- 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.

Товарооборачиваемость.

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 520 р. 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 6897,5 кг. Масса каждого ящика 2,5 кг. 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 продавцов 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. применяемые в торговле.

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 с покупателями.

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.

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

4.1. Структура контрольного задания для проведения дифференцированного зачета
Итоговая аттестации 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.

4.2 Время на подготовку и выполнение:

на выполнение работы обучающимся дается 20 – 30 мин.;

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»

4.3 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя и обучающихся (столы, стулья).

- учебно-методический комплекс дисциплины

Технические средства обучения: экран, компьютер с лицензированным программным обеспечением.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. А.А. Кочетыгов Основы финансовых вычислений : учеб.пособие / Г.В. Кузнецов, А.А. Кочетыгов. — М. : ИНФРА-М, 2017 год.

2. Я.С. Мелкумов Финансовые вычисления. Теория и практика : учеб.-справоч. пособие / Я.С. Мелкумов. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 год.

3. А.Б. Барский Планирование виртуальных вычислений: Учебное пособие / Барский А.Б. – М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1.Голубкина Т.С. Торговые вычисления: учебник для нач. проф. Образов. \ 4-е изд., перераб. И доп. – М.: Издат. Центр «Академия», 2009 год.

2.Любимов Л.Л., Раннева Н.А., Основы экономических знаний, - М.: Вита – Пресс, 2004 год.

3.Савицкая Е.В., Уроки экономики в школе, в 2 кн., методич. пособие. – М.: Вита – Пресс, 2009 год.

4.Красильщиков ПС. Сборник задач по торговым вычислениям. -М.; Экономика, 2005. -75с. ISBN 5-282-00640-5.

6.Журналы: «Современная торговля», «Торговое оборудование», «Товароведение продовольственных товаров»

Лист оценивания к дифференцированному зачёту

	Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные проявления оценки результата	Баллы
Часть А Теоретическая <u>Отслеживает знания</u> система мер», «метрология», основные системы измерений; упрощенные приемы сложения и вычитания, методы круглого числа;. основные характеристики вычислительных машин.. способы вычислений среднего товарного запаса, товарооборота;. понятия «естественная убыль», «торговая скидка		0-8 баллов 8 – 27 - 5 баллов 6 – 5 – 4 балла 4– 2 – 3 балла	3-5
Часть Б Практическая <u>Отслеживает умения.</u> Уметь четко и быстро выполнять операции торговых вычислений Уметь рассчитывать товарооборот, средний товарный запас, естественную убыль, торговые скидки	ОК 1. Определяет место, цели, назначение и экономическую значимость своей будущей профессиональной деятельности.	- Соблюдает выполнение установленных методик, демонстрирует знание формул,	0-2
		- правильно проводит расчеты при выполнении практических заданий	0-2
	ОК 3. Выбирать методы и способы решения профессиональных задач деятельности исходя из конкретного контекста.	- применяет приобретённые знания при выполнении теоретических и практических заданий.	0-2
	ОК4.Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации из	- осуществляет поиск необходимой информации для решения профессиональных задач.	0-1

	ограниченного набора источников, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и развития собственной профессиональной деятельности.	- осуществляет анализ найденной информации	0-1
Итого			0-8
Рейтинг: 13-12 баллов «5» 11- 10 баллов «4» 9-8 баллов «3» Менее 8 баллов оценка неудовлетворительно			

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «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**

Разработан:
Ширькаловой Н.М.
преподавателем
1 кв. категории

Камышлов,
2018 год

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. Практические работы по учебной практике профессионального модуля. Комплексный экзамен по профессиональному модулю.
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;		

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 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
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	- анализ использования дополнительной информации для самореализации в профессии;	

государственном и иностранном языке.	- 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 ПРЕДЫДУЩИЮ 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	a) трехместный номер без ванны и душа
2) SV	b) двухместный номер с ванной
3) DBLB	c) полный пансион
4) QADS	d) вид на море
5) TRPN	e) четырехместный номер с душем

Заполните таблицу

26.

перечень форм документов строгой отчетности	обозначение
Форма № 1-Г	a)
Форма № 3-Г	b)
Форма № 10-Г	c)

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:

- A. 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	е) двухместный номер с душем

Заполните таблицу

26.

перечень форм документов строгой отчетности	обозначение
Форма № 2-Г	а)
Форма № 4-Г	б)
Форма № 8-Г	с)

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 возвратить 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 высококласных 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 преysкурантов 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 прави-ло, 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 клиента-ми 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 стоимос-ти 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, выставаемые 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:

Рейтинговая система: «3» - 9 – 8 баллов

0 баллов – признак не проявляется;

«4» - 11 – 10 баллов

1 балл – признак проявляется.

«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, типовый 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 ...	A. fast
A. twelve hours a day	B. free
B. twenty-four hours a day	C. basic
C. in the hotel lobby next to the clock	D. wireless
D. every hour on the hour: at 6 o'clock, 7 o'clock, etc.	4. If you want a coffee, you can ...
2. There is a variety of drinks and snacks ...	A. dial Instant Service
A. in the hotel's private bar	B. put money in a machine in your room
B. hat are removed from your room every day	C. follow the directions to the nearest coffee bar
C. that you can have and pay with your room bill	D. have it for free in the lobby early in the morning
D. that are automatically charged to your bank account	5. To enter the Fitness Center you need ...
3. There is.....Internet access in your room.	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, отъезжающих).	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 ресепшн 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 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.

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	Максимальное 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 ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «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

Разработан:
Ширькаловой Н.М.
мастером производственного
обучения
1 кв. категории

Камышлов,
2018 год

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.....	21
5. Требования к дифференцированному зачету по учебной и (или) производственной практике.....	29
6. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для экзамена (квалификационного).....	33
7. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	44

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы питания; - организовывать работу по ведению информационной базы данных службы питания;
ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	- контролировать работу сотрудников службы питания по обслуживанию гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

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 06. Проявлять гражданско-	- проявлять гражданско-патриотическую позицию,

патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей
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	- адекватность применения средств информатизации и информационных технологий для реализации 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.

Вид профессиональной деятельности

Результатом освоения профессионального модуля является готовность студента к выполнению вида профессиональной деятельности **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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, 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 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	Дифференцированный зачет	Присутствует
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		Присутствует
УП	Дифференцированный зачет (ДЗ).	Присутствует
ПП	Дифференцированный зачет (ДЗ).	Присутствует
ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	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 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

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 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.

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, мастером производственного обучения на 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, 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 02.01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»

Таблица 4

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	- определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями. - соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей на основании подбора специального вида оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и расчет их необходимого количества в соответствии с типом и классом гостиницы. - соответствие этапов подготовки организации организаций общественного питания к приему потребителей на основании типа предприятия; - соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей; - управление работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей; - соответствие этапов организации контроля организаций общественного питания к приему потребителей; - анализ эффективности обслуживания	Оценка в процессе выполнения: - практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий по самостоятельной работе Промежуточная аттестация: - оценка выполнения: - практических заданий на зачете-выполнения заданий экзамена квалификационного по модулю; - оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
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		

	потребителей.	

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	- точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; - адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; - оптимальность определения этапов решения задачи; - адекватность определения потребности в информации; - эффективность поиска; - адекватность определения источников нужных ресурсов; - разработка детального плана действий; - правильность оценки рисков на каждом шагу; - точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации; - предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	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,
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; - точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; - адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	решение профессиональных задач Наблюдение за деятельностью студента при выполнении практических работ и во время учебной практики, интерпретация результатов собеседования и наблюдения
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное	Демонстрация интереса к будущей профессии через: - участие в студенческих олимпиадах,	

профессиональное и личностное развитие.	научных конференциях; - участие в социально-проектной деятельности; - портфолио студента. - актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, диф. зачеты, экзамен (квалификационный)) Наблюдение, анализ, оценка за выполнением практических групповых и индивидуальных заданий, письменных заданий, выполнение тестовых заданий Устный опрос, выполнение практических и письменных работ (контрольные работы, диф. зачеты, экзамен (квалификационный)) Наблюдение, анализ, оценка за выполнением практических групповых и индивидуальных заданий,
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. - эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; - оптимальность планирования профессиональной деятельности.	
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. - грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; - толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	- понимание значимости своей профессии	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	- эффективность применения ресурсосбережения, - продуктивность решения конфликтных ситуаций. - точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте.	
ОК 09 Использовать информационные	- результаты процесса самообучения; - эффективности применения в	

технологии в профессиональной деятельности	деятельности ИТ; - глубина анализа смены технологий в профессиональной деятельности. - адекватность применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	письменных заданий, выполнение тестовых заданий
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. - адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); - адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; - точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	

В результате освоения ПМ 02 обучающиеся должен иметь **практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

Уметь:

- 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;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

Знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- технологии организации процесса питания;

- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания.

3.2 Инструментарий для проведения текущего контроля по МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	тестирование
2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	тестирование

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, закуска, 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°C
- В. 35-40°C
- С. 55-62°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 №3)

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 «FB – 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. Цикличное 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. Цикличное 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. Цикличное 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. BB
2. HB
3. HB+
4. FB
5. FB+
6. ALL

25. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:

1. BB
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	1,2,3,4,5,3,5,6		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

3.3 Инструментарий для проведения текущего контроля по МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Инструментарий для проведения текущего контроля

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 *of/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»

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Комплект оценочных средств для комплексного дифференцированного зачёта включает Задание для оценки результатов МДК 02.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» в виде тестирования и Задание для оценки результатов освоения МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания – перевод диалога с русского языка на английский язык.

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 (метростель).
- 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 инвалидных колясок
- д) 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) кабак

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'hote:

- 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

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, свиная 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 незначительные 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.

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
Подготовка к обслуживанию и приему гостей.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Выполнение сервировки стола к обеду.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Выполнение сервировки стола к ужину.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10
Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	ПК 2.1 - 2.3	ОК 1-7, 9, 10

Задания для дифференцированного зачета

Вариант 1

1. Банкет с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания посетителей ресторана.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 160 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - свадьба на 90 человек,
 - банкет-фуршет на 300 человек.

Вариант 2

1. Банкет с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Вы вместе с шеф-поваром составляете меню в соответствии с концепцией вашего ресторана. Какими принципами вы будете руководствоваться при составлении и оформлении меню?
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 80 человек,
 - юбилей на 36 человек,
 - банкет-чай на 18 человек,
 - банкет-фуршет на 100 человек.

Вариант 3

1. Банкет- фуршет: определение, назначение, краткая характеристика.
2. При повышении рентабельности предприятия общественного питания применяют убеждающую продажу блюд и напитков. Раскройте суть убеждающей продажи.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 40 человек,
 - свадьба на 60 человек,
 - банкет-кофе на 20 человек,
 - банкет-фуршет на 45 человек.

Вариант 4

1. Организация обслуживания по типу «Шведский стол»: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов – ваше направление. Перечислите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 120 человек,
 - свадьба на 80 человек,
 - банкет-коктейль на 25 человек,
 - банкет-фуршет на 60 человек.

Вариант 5

1. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика.
2. Укажите характерные особенности приема в «обнос», особенности сервировки стола.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - прием на 60 человек,
 - юбилей на 40 человек,

Вариант 6

1. В услуги предприятия общественного питания, в котором вы работаете, входит кейтеринг, вам предложили возглавить эту службу. Дайте характеристику кейтерингу и в чем заключается работа менеджера этой службы?
2. В чем заключается подача блюд «русским способом» и в каких случаях она применяется?
3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.

Вариант 7

1. Банкет-чай: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Какова роль менеджера при проведении приема или банкета. Особенности приема заказа.
3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета - «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.

Вариант 8

1. Особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций.
2. В чем заключается подача блюд «английским способом»?
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - прием на 40 человек,
 - банкет «Новый год» на 70 человек,
 - банкет-кофе на 12 человек,
 - банкет-фуршет на 80 человек.

Вариант 9

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах, в номерах гостиниц.
2. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.
3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приема на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

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 и изучение режима работы предприятия.
2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.
3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.
5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.
6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.
7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.

8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.
 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.
 10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.
 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.
 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.
 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.
 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».
 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».
 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.
 17. Распределение персонала по организациям службы питания.
 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.
 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.
 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.
 21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.
 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.
 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.
- Заключение

6. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для 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.

6.1 Выполнение заданий

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой,

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.
З.1., З.2., З.3,З.4, З.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой,

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. -З.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

З.1., З.2., З.3,З.4, З.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться мультимедийной аппаратурой.

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, Эkleктика

Задание 4

Коды проверяемых профессиональных компетенций:

ПК 2.1. -З.3.

ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10.

ПО 1

У1, У2, У3, У4, У5.

З.1., З.2., З.3,З.4, З.5.

Инструкция: Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.**
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3.Соблюдение санитарных правил.**
- 4 Пр 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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1.Организация рабочего места.**
- 2.Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3.Соблюдение санитарных правил.**
- 4 Пр продемонстрируйте 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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Продемонстрируйте 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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

Время выполнения задания – 45 минут.

Текст задания:

- 1. Организация рабочего места.**
- 2. Соблюдение техники безопасности при работе.**
- 3. Соблюдение санитарных правил.**
- 4. Продемонстрируйте 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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

Вы можете воспользоваться: мультимедийной аппаратурой.

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.

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.

7. 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.МаньковскаяАнглийский 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/>

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «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

Разработан:
Ширыкаловой Н.М.,
мастером производственного
обучения
1 квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ.....	3
2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном).....	7
3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля	8
4. Требования к дифференцированному зачету по учебной и (или) производственной практике.....	17
5. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для экзамена (квалификационного).....	21
6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при аттестации.....	29

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников** **службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале..	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.
ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	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.
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	1. Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о проживании; 2. Консультирование потребителей о применяемых правилах проживания; 3. Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при проживании; 4. Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента; 5. Уверенное владение иностранными языками.

Таблица 2

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	1. Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю; 2. Повышение качества результата обучения по ПМ; 3. Участие в НСО; 4. Участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; 5. Участие в органах студенческого самоуправления; 6. Участие в социально-проектной деятельности.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	1. Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; 2. Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	1. Аргументированный анализ текущей ситуации; 2. Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; 3. Понимание личной ответственности за предложенные решения.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	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 менеджера службы бронирования гостиничных услуг
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	1. Проявление гражданской позиции; 2. Активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; 3. Использование профессиональных знаний в период военной службы.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	1. Проявление гражданской позиции; 2. Содействие сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективное действие в чрезвычайных ситуациях
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	1. Использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	1. Организация рабочего места (зоны) менеджера служб с использованием информационно-коммуникационные технологии; 2. Грамотное владение менеджерами службы обслуживания информационно-коммуникационными технологиями
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	1. Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языке в профессиональной деятельности.

Иметь практический опыт – уметь – знать

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы 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;

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- 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, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Дифференцированный зачёт (ДЗ)	Присутствует
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		Присутствует
УП	Дифференцированный зачет (ДЗ).	Присутствует
ПП Производственная (по профилю специальности) практика.	Дифференцированный зачет (ДЗ)	Присутствует
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Экзамен (квалификационный) (ЭК),	Присутствует

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

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.

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Основной целью оценки освоения теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, выполнение контрольных работ.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: устный опрос по темам МДК, отчетные работы по практическим занятиям.

Комплексный дифференцированный зачет включает Задание для проверки знаний при освоении МДК 03.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и Задание для проверки знаний при освоении МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Оценка выставляется по результатам выполнения теста и устного опроса по вопросам.

Задания для проверки знаний при освоении МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Задание 1: тестирование.

Инструкция: выберите правильный ответ.

Время выполнения: 20 мин

Текст задания:

- 1. Что из перечисленного не относится к основным средствам**
 1. Здание гостиницы
 2. Автобус для экскурсионных поездок
 3. Холодильное оборудование
 4. Лицензия на продажу алкогольных напитков
- 2. Что из перечисленного не относится к основным средствам**
 1. Здание прачечной
 2. Снегоуборочная машина
 3. Вентиляционное оборудование
 4. Программа Эдельвейс
- 3. Что из перечисленного не относится к основным средствам**
 1. Набор напитков в мини-баре
 2. Мини-автобус для развозки гостей
 3. Спортивная площадка
 4. Персидский ковер
- 4. Что из перечисленного не относится к основным средствам**
 1. Промышленное оборудование для стирки белья
 2. электросеть

3. Сайт в интернете
4. Голубые ели около гостиницы (как зеленые насаждения)

5. В каком случае постельное белье в гостинице будет относиться к основным средствам в соответствии с налоговым и бухгалтерским учетом?

1. Никогда не учитывается в составе основных средств
2. Если стоит более определенного организацией лимита за комплект (как правило, 40 000)
3. Если стоит менее определенного организацией лимита за комплект (как правило, 40 000)
4. Если так решит заведующий хозяйственной частью

6. В каком случае коньяк в гостинице будет относиться к основным средствам в соответствии с налоговым и бухгалтерским учетом?

1. Никогда не учитывается в составе основных средств
2. Если стоит более определенного организацией лимита за комплект (как правило, 40 000)
3. Если стоит менее определенного организацией лимита за комплект (как правило, 40 000)
4. Если так решит заведующий хозяйственной частью

7. В каком случае пылесос в гостинице будет относиться к основным средствам в соответствии с налоговым и бухгалтерским учетом?

1. Никогда не учитывается в составе основных средств
2. Если стоит более определенного организацией лимита за комплект (как правило, 40 000)
3. Если стоит менее определенного организацией лимита за комплект (как правило, 40 000)
4. Если так решит заведующий хозяйственной частью

8. В каком случае партия мыла в гостинице будет относиться к основным средствам в соответствии с налоговым и бухгалтерским учетом?

1. Никогда не учитывается в составе основных средств
2. Если стоит более определенного организацией лимита за партию (как правило, 40 000)
3. Если стоит менее определенного организацией лимита за партию (как правило, 40 000)
4. Если так решит заведующий хозяйственной частью

9. В каком случае столовый сервис в гостинице будет относиться к основным средствам в соответствии с налоговым и бухгалтерским учетом?

1. Никогда не учитывается в составе основных средств
2. Если стоит более определенного организацией лимита за сервис (как правило, 40 000)
3. Если стоит менее определенного организацией лимита за сервис (как правило, 40 000)
4. Если так решит заведующий хозяйственной частью

10. Гостиница приобретает мебель для оборудования номера, в частности: шкаф, стоимостью 60 000 за единицу, кровать, 42 000 за единицу, тумба, стоимостью 10 000 за единицу, что из перечисленного можно отнести к основным средствам для целей бухгалтерского учета?

1. Все вышеперечисленное, если стоимостной лимит для бухгалтерского учета менее 10 000
2. Шкаф и кровать, если учитывать стоимостной лимит по налоговому кодексу
3. Все вышеперечисленное, так как учитывается как один инвентарный объект и стоимость более 112 000 за объект

4. Все учитывается в составе запасов, так как не является основными средствами

11. Гостиница приобретает технику для оборудования номера, в частности: процессор, стоимостью 20 000 за единицу, монитор и остальные принадлежности, 28 000 за единицу, многофункциональный центр, стоимостью 32 000 за единицу, что из перечисленного можно отнести к основным средствам для целей бухгалтерского учета?

1. Все вышеперечисленное, если стоимостной лимит для бухгалтерского учета менее 10 000
2. Процессор и монитор как единый объект, если учитывать стоимостной лимит по налоговому кодексу
3. Все вышеперечисленное, так как учитывается как один инвентарный объект и стоимость более 80 000 за объект
4. Все учитывается в составе запасов, так как не является основными средствами

12. С помощью какого способа списывается первоначальная стоимость основных средств на текущие расходы

1. Амортизация
2. Легализация
3. Девальвация
4. Диверсификация

13. Сроком полезного использования является:

1. период, в течение которого организация имеет право использовать объект основных средств в своей деятельности
2. период, в течение которого использование объекта основных средств приносит экономические выгоды (доход) организации
3. период, в течение которого стоимость объекта полностью будет списана через амортизационные отчисления
4. период, в течение которого фирма существует

14. Какой способ начисления амортизации предусматривает равномерность списания в течение всего срока службы основного средства

1. Способ уменьшаемого остатка
2. Линейный способ
3. Способ списания по сумме чисел лет полезного использования
4. Способ списания стоимости пропорционально объему продукции

15. Какой способ предполагает использование для определения годовой суммы амортизации показателя остаточной стоимости основных средств:

1. Способ уменьшаемого остатка
2. Линейный способ
3. Способ списания по сумме чисел лет полезного использования
4. Способ списания стоимости пропорционально объему продукции

16. При способе списания стоимости пропорционально объему продукции (работ) начисление годовых амортизационных отчислений по объектам основных средств определяется исходя из:

1. натурального показателя объема продукции (работ) в отчетном периоде и соотношения остаточной стоимости объекта основных средств и предполагаемого объема продукции (работ) за весь срок полезного использования объекта основных средств
2. натурального показателя объема продукции (работ) в отчетном периоде и соотношения текущей (восстановительной) стоимости объекта основных средств и предполагаемого объема продукции (работ) за весь срок полезного использования такого объекта

3. натурального показателя объема продукции (работ) в отчетном периоде и соотношения первоначальной стоимости объекта основных средств и предполагаемого объема продукции (работ) за весь срок полезного использования объекта основных средств
- 17. Гостиница приобретает шкаф, оплата с НДС 118 000 (в том числе НДС 18 000), стоимость доставки с НДС 1 180 (в том числе НДС 180), чему будет равна первоначальная стоимость?**
1. 119 180
 2. 101 000
 3. 118 000
 4. 100 000
- 18. Шкаф первоначальной стоимостью 100 000 введен в эксплуатацию 03 ноября текущего года, сколько месяцев в текущем году будет начисляться амортизация?**
1. Ни одного
 2. 1 месяц
 3. 2 месяца
 4. Сумма сразу будет списана на расходы, так как шкаф относится к группе запасы.
- 19. Шкаф первоначальной стоимостью 120 000 введен в эксплуатацию 03 ноября текущего года, какова будет остаточная стоимость на 01 января при линейном способе начисления амортизации, СПИ 4 года**
1. 117 500
 2. 115 000
 3. 120 000
 4. 110 000
- 20. Гостиница оплатила за пылесос 70 800 с НДС (НДС 10 800), СПИ 2 года, чему равна сумма ежемесячной амортизации (остаточная стоимость через год эксплуатации)**
1. 2 950
 2. 2 500
 3. 3 500
 4. 1 800
- 21. Гостиница оплатила за пылесос 70 800 с НДС (НДС 10 800), СПИ 2 года, чему равна сумма остаточная стоимость через год эксплуатации**
1. 0
 2. 35 400
 3. 30 000
 4. 37 000
- 22. Можно ли списать с учета объект основных средств, если не закончился срок полезного использования**
1. Нельзя пока не закончиться СПИ
 2. Можно, если объект не используется в деятельности
- 23. Можно ли продолжать использовать основное средство, если на него полностью начислена амортизация?**
1. Можно
 2. Нельзя
- 24. Инвентаризация на предприятии проводится:**
1. материально ответственными лицами;
 2. работниками бухгалтерии;
 3. специальной комиссией, назначенной руководителем предприятия;
 4. работниками планового отдела и другими специалистами предприятия.
- 25. В каких случаях проведение инвентаризации обязательно:**

1. при передаче имущества в аренду, продаже и выкупе;
2. при составлении годовой бухгалтерской отчетности;
3. при смене материально ответственных лиц;
4. любой из ответов верен.

26. В каком месяце должны быть отражены результаты инвентаризации:

1. в месяце, следующем за отчетным;
2. в годовом отчете;
3. того месяца, когда была закончена инвентаризация;
4. в любом месяце года.

27. Определение непригодности объектов основных средств к дальнейшей эксплуатации является функцией:

1. главного бухгалтера;
2. главного инженера;
3. главного механика;
4. специально созданной комиссии.

28. Сумма амортизационных отчислений объектов основных средств способом уменьшаемого остатка определяется исходя:

1. из первоначальной или текущей стоимости (в случае проведения переоценки) объекта и нормы амортизации, исчисленной исходя из срока полезного использования этого объекта;
2. из остаточной стоимости объекта на начало отчетного года и нормы амортизации, исчисленной исходя из срока полезного использования в соответствии с законодательством;
3. из первоначальной или текущей стоимости (в случае проведения переоценки) объекта и соотношения, в числителе которого – число лет, остающихся до конца срока полезного использования, а в знаменателе – сумма чисел лет срока полезного использования

29. Первоначальная стоимость объекта основных средств 150 000 руб., срок полезного использования 5 лет. Определите сумму амортизационных отчислений за второй год эксплуатации объекта, используя способ списания стоимости по сумме чисел лет срока полезного использования:

1. 40 000 руб.
2. 30 000 руб.
3. 20 000 руб.
4. 35 000 руб.

30. Первоначальная стоимость объекта основных средств 150 000 руб., срок полезного использования 5 лет. Определите сумму амортизационных отчислений за второй год эксплуатации объекта, используя линейный способ списания:

1. 40 000 руб.
2. 30 000 руб.
3. 20 000 руб.
4. 35 000 руб.

Ключ к тесту

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	4	4	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3	4	3	4	2	1	2

**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. 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.

4.1. Задания для дифференцированного зачета практикоориентированные

Инструкция: ответьте на вопросы

Время выполнения: 30 мин

Задание № 1

- 1.Выделите основные и специфические черты гостиничных услуг.
- 2.Раскройте понятие гостиничного продукта, перечислите его потребительские свойства.
- 3.Раскройте специфику различных систем гостеприимства.
- 4.Перечислите типы организационных структур, используемых в гостиничной индустрии.
- 5.Назовите принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.
- 6.Персонал контактной зоны, заднего плана, центра прибыли – структура, основные функции.
- 7.Дайте характеристику подразделениям гостиничного предприятия.

Задание № 2

- 1.Что понимается под гостиничной индустрией, дайте характеристику составляющим ее элементов.
- 2.Какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия? В чем заключается сущность гостиничной деятельности?
- 3.Раскройте понятие гостиницы. Изобразите схематически признаки гостиницы.
- 4.Каким образом классифицируются средства размещения? Дайте характеристику основных групп.
5. Сравните номера гостиничного предприятия разной категории:
 - 1 вариант – Сюит, студия, номер первой категории.
 - 2 вариант – Апартамент, студия, номер второй категории.
 - 3 вариант – Сюит, люкс, студия.
 - 4 вариант – Апартамент, люкс, номер третьей категории.
 - 5 вариант – Номер первой категории, второй категории, номер пятой категории.

Задание № 3

- 1.Какова роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 2.Какие факторы определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- 3.В чем заключается сущность планирования персонала на предприятии.
- 4.Какие вопросы необходимо решать при планировании персонала.
- 5.Какова последовательность кадрового планирования.
- 6.Что такое качественная потребность в персонале, с учетом каких факторов она рассчитывается.

- 7.Разработки каких документов требует процесс определения качественной потребности в персонале.
- 8.Что такое количественная потребность в персонале, какие методы используются при ее определении. Какие факторы при этом учитывают.
- 9.Что такое подбор персонала, какова его задача.
- 10.Какие виды деятельности включает подбор персонала. Раскройте сущность набора персонала.
- 11.В чем заключается процесс отбора персонала, раскройте основные методы.

Задание № 4.

- 1.Назовите основные типы нормативных документов действующих в гостиничной индустрии.
- 2.С какой целью используются различные типы нормативных документов.
- 3.Заполните таблицу Название нормативного документа Сущность документа.

Задание № 5.

- 1.Что такое адаптация, раскройте два основных вида адаптации. Приведите примеры.
- 2.Какие аспекты имеет процесс адаптацию
- 3.Какое значение имеет процесс адаптации для предприятий сферы гостеприимства
- 4.Раскройте этапы процесса адаптацию
- 5.Что такое аттестация персонала, с какой целью она проводится
- 6.В какие группы объединяются аттестационные показатели работающего сотрудника
- 7.Каковы основные этапы аттестацию
- 8.Что включает анализ результатов аттестацию
- 9.Какова роль и значение обучения персонала, каким образом она осуществляется на предприятиях гостеприимства.
10. Что такое бизнес-третинг, раскройте классификацию, сущность основных групп.
- 11.Почему необходимо, чтобы процесс обучения персонала был непрерывным.

Задание № 6.

- 1.Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование.
- 2.Раскройте функции администратора службы приема и размещения.
- 3.Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
- 4.Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.
- 5.Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения
- 6.Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность.
- 7.Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.

Задание № 7.

- 1.Что понимается под организационной структурой управления.
- 2.Какими факторами определяется выбор ОСУ на предприятии.
- 3.Составьте таблицу: «Характеристика основных типов ОСУ» № Тип ОСУ Характеристика Достоинства Недостатки.
- 4.Что является ключевыми понятиями ОСУ. Раскройте характеристику каждого..
- 5.Какие процессы происходят на стадиях проектирования ОСУ Стадии проектирования ОСУ Характеристика происходящих процессов.
- 6.Изобразите схематически принципы формирования ОСУ.

7. Каким критериям должна соответствовать формируемая ОСУ.
8. Что происходит с ОСУ в зависимости от фазы жизненного цикла организации.
9. Каким образом можно оценить эффективность работы управленческого аппарата и ОСУ в целом.

Задание № 8.

1. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
2. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
3. Какие факторы влияют на формирование цены.
4. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
5. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя. В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре.
6. Раскройте различные типологии гостей отеля.
7. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.
8. В чем особенности оформления туристских групп в отеле.

Задание № 9.

1. Согласно каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан.
2. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания.
3. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
4. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры.
5. Изобразите схематически и раскройте сущность различных видов расчета с клиентами.
6. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя.
7. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле.
8. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой.
9. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем.
10. Раскройте сущность и правила оформления выезда.

Задание № 10.

1. Что понимается под организационной структурой предприятия (ОСП) Какие факторы ее определяют.
2. Изобразите схематически основные звенья ОСП.
3. Раскройте сущность служб входящих в состав ОСП гостиничных предприятий.
4. Дайте характеристику учредительным и организационным документам Название документа Сущность документа Ответственное лицо Структура и штатная численность Штатное расписание Правила внутреннего распорядка Положение о структурном подразделении Должностные инструкции.
5. Что такое рабочее место, что понимается под его организацией.
6. Раскройте составляющие понятия «организация рабочего места».
7. Какие факторы определяют условия труда.
8. В соответствии с какими нормативными документами осуществляется аттестация рабочих мест. Каковы условия проведения аттестации и ее результаты.
9. В каких целях используются результаты аттестации рабочих мест.
10. Что такое нормирование, какие моменты оно определяет.
11. Что такое технологическая документация, какую информацию она должна содержать.

Задание № 11.

- 1.Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
- 2.Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
- 3.Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации.
- 4.Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.
- 5.Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.
- 6.Каков порядок оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу.
- 7.С какой целью при устранении технических неполадок в номерах отеля должны присутствовать сотрудники службы содержания номерного фонда.
- 8.Какова технология вечернего сеанса.
- 9.Почему персонифицированное, индивидуальное, VIP-обслуживание клиентов так важно для высококлассной гостиницы?.
- 10.Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
- 11.Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?
- 12.Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?

Задание № 12.

- 1.Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.
- 2.Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
- 3.Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины?
- 4.Какие существуют виды уборки?
- 5.Изложите ваши знания по вопросам ежедневной текущей уборки жилых номеров:
а)Каков порядок уборки номера, на ручке двери которого висит табличка «Не беспокоить»? б)Какие нормы по количеству дополнительных раскладушек и детских кроваток существуют в гостиницах? в)Какова технология входа горничной в номер? г)Какие существуют приемы для предотвращения краж из номеров? д)Какова последовательность в процессе уборки номера? Подробно остановитесь на каждом этапе.
е)Какова очередность смены постельного белья в отечественных отелях? ж)Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду? з) Поясните, как следует обращаться при уборке номера с личными вещами проживающих, чтобы избежать конфликтов? и) Пр продемонстрируйте знания по технологии уборки ванной комнаты. В какой последовательности производится уборка помещений в многокомнатном номере, состоящем из прихожей, санузла, рабочего кабинета, спальни, гостиной?
- 6.Что категорически запрещено горничным во время уборки номеров?

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

Таблица 5

Виды работ	Коды проверяемых результатов (ПК, ОК)
1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК2, ОК3, ОК9
2. Проведение приёмки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК2, ОК3, ОК9
3. Проведение контроля готовности номеров к заселению	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК2, ОК7, ОК8
4. Оформление документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК4
5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК 2
6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6,
7. Работа с просьбами и жалобами гостей	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6
8. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК4, ОК5, ОК9
9. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК2, ОК3, ОК9
10. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК2, ОК3, ОК9
11. Выполнение отчёта по практике	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК2, ОК3, ОК9

4.2 Форма аттестационного листа

Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики

Иванов Алексей Петрович, гр. Г- _____

обучающийся по программе(ам) подготовки специалистов среднего звена:

43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** в объеме 108 час. с « 07» декабря 2020 г. по « 29 » декабря 2020 г.

в организации ООО «Отель ...» (г. Камышлов) _____

(наименование организации, юридический адрес)

Виды и качество выполнения работ

Таблица 6

Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики:	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	
2. Проведение приёмки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	
3. Проведение контроля готовности номеров к заселению	
4. Оформление документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	
5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	
6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	
7. Работа с просьбами и жалобами гостей	
8. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	
9. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	
10. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	
11. Выполнение отчёта по практике	

Дата «__» _____ 201__ г. Подпись руководителя практики

Печать

Подпись ответственного лица организации

6. Структура контрольно-оценочных материалов для экзамена (квалификационного)

6.1. 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. Иностранный 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. 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 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. Иностраннй гостъ 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. Иностраннй гостъ 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. Иностраннй гостъ 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. Иностраннй гостъ 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 экзаменуемых (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

6.2. Время на подготовку и выполнение:

Количество билетов для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения задания – 30 минут

6.3. Критерии оценки:

Критерии оценки теоретического этапа экзамена квалификационного:

«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.

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.

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.

Дополнительные источники

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа- М: НИЦ ИНФРА-М, 2014 год.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013 год
3. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник - М., 2012 год.
4. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2010 год.
5. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2012 год.
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2014 год.
7. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций М.: Финпресс, 2013 год.

Интернет-ресурсы

www.booking.ru
www.tripadvisor.ru
www.russiatourism.ru

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «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**

Разработан:
Ширыкаловой Н.М.
мастером
производственного обучения
1 кв. категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ.....	3
2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном).....	5
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	6
4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля.....	27
5. Требования к дифференцированному зачету по учебной и (или) производственной практике.....	31
6. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для экзамена (квалификационного).....	36
7. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	42

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ

ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы бронирования и продаж; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж; - контролировать работу сотрудников службы бронирования и продаж по обслуживанию гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
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	

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.

Вид профессиональной деятельности

Результатом освоения профессионального модуля является готовность студента к выполнению вида профессиональной деятельности **Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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, 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
МДК04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	Дифференцированный зачет (ДЗ)	Присутствует
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации		Присутствует

службы бронирования и продаж		
УП	Дифференцированный зачет (ДЗ).	Присутствует
ПП	Дифференцированный зачет (ДЗ).	Присутствует
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	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 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.

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 04.01. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»

Таблица 4

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж 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. Практические работы по учебной практике профессионального модуля. Комплексный экзамен по профессиональному модулю.
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;	- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы бронирования и продаж; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж;	
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	- контролировать работу сотрудников службы бронирования и продаж по обслуживанию гостей, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	

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 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
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	- результаты процесса самообучения; - эффективности применения в деятельности ИТ; - глубина анализа смены технологий в	

деятельности	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.	

Уметь:

- 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.

Знать:

- 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;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.

3.2 Инструментарий для проведения текущего контроля по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)

1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	тестирование
2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах	тестирование
3. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах	Зачет
4. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	Зачет
5. Курсового проектирование	Защита курсового проектирования

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 _____.

Установите соответствие

26.

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, ДАЮЩИЙ 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 №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

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 отменить бронирование.

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 выполнившему 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 читаем;
- 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 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.

Защита курсового проектирования (Контрольная точка №5)

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.

3.3 Инструментарий для проведения текущего контроля по МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Инструментарий для проведения текущего контроля

Форм контроля и оценки результатов обучения	Технические формы контроля (оценочные средства)
Контрольная точка №1. Бронирование и продажи	Чтение и перевод текста
Контрольная точка №2. Действия по жалобам клиентов	Чтение и импровизация диалога
Контрольная точка №3. Работа и ответственность	Чтение текста с выбором подходящего слова и перевод

Перечень заданий для (контрольная точка №1)

8. Read and translate the text.

Our planet is great. Billions of people inhabit it. All of them are different and so are their habits. Travelling all over the world gets easier and easier. Though we don't understand each other well sometimes, when we meet a foreigner at the airport or railway station, in a hotel or restaurant, if we see a close friend, the first thing we do is greeting. In different countries the rules of greeting are different, sometimes very unusual. Most of the nationalities just shake hands and say "Hello". In Afganistan people say "Hello" for at least five minutes. In Thailand they clasp hands together and bow, when greeting someone. At a formal meeting people immediately exchange their business cards. If you work in the field of any service, a restaurant or a hotel, the way you meet people is very important. You should remember that if you give people a pleasant impression when you first meet them it is easier to deal with them further. So always try to smile to people, call them by name, be friendly and helpful. Never forget that we don't have a second chance for the first impression.

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»

(контрольная точка №2)

Оценка результатов контрольная точка №2

9. Read and practise saying the dialogues.

1) **Fairfax:** Hello. Reception? This is Mrs Fairfax from 219. We have an urgent problem. Is there a doctor in the hotel?

Receptionist: No, I'm afraid there isn't. But we can call one quickly in an emergency. Aren't you feeling well?

F: It's not me. It's my husband. He has very bad pains in his chest.

R: I'll call the doctor at once. Can you describe any more symptoms?

F: Yes, his breathing is weak, but he doesn't seem to be running a temperature. It looks as if he's had a heart attack.

R: Right. I'll get in touch with the doctor immediately and pass that information on to him. I'll call you back as soon as I know what he can do.

2) **Receptionist:** Hello, Mrs Fairfax. The doctor said that he'd be here within twenty minutes. He said your husband should be kept warm.

Fairfax: Yes, I'll do that. Will you send the doctor up as soon as he comes?

R: Yes, of course I will, Mrs Fairfax.

3) **Fairfax:** This is Mrs Fairfax from 219 again. Thank you for getting the doctor so quickly. He gave my husband some drugs and he seems much better now. He also left a prescription, and said that the medicine should be taken three times a day. The problem is that I can't leave my husband.

Receptionist: We'll take care of the prescription, Mrs Fairfax. I'll send a porter up to your room. He'll collect the prescription and take it to the chemist's straight away.

13-12 баллов – оценка «5»

Оценка	Необходимый минимум баллов в процентах	Результат
5	90	Отлично
4	80	Хорошо
3	70	Удовлетворительно
2	менее 70	Неудовлетворительно

11-10 баллов – оценка «4»

9- 8 баллов – оценка «3»

7 и менее – оценка «2»

(контрольная точка №3)

Оценка результатов 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	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

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Комплект оценочных средств для комплексного дифференцированного зачёта включает Задание для оценки результатов МДК 04.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в виде тестирования и Задание для оценки результатов освоения МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж – перевод диалога с русского языка на английский язык.

Задания для проверки знаний при освоении МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Инструкция для студентов: *Из предложенных вариантов ответов выбрать один правильный.*

- Укажите, из каких сегментов состоит гостиничная индустрия:
 - путешествие, проживание, питание
 - проживание, питание, отдых и досуг
 - путешествия, проживание, питание, отдых и досуг
- Допустимое минимальное число номеров в гостиницах:
 - 5 номеров
 - 10 номеров
 - любое количество номеров
- Если гостиница предоставляет гостям завтрак, обед или ужин, то такой план питания называется:
 - полупансион
 - полный пансион
 - все включено
- Чтобы внести изменения в заявку на бронирование гостиничного номера заказчик должен связаться:
 - с директором гостиницы
 - с горничной
 - с менеджером по бронированию
- Укажите, какой документ регламентирует работу гостиничных предприятий:
 - Закон о защите прав потребителей
 - Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
 - Гражданский кодекс РФ

6. Укажите типы бронирования:
- А) гарантированное, негарантированное, сверхбронирование
 - Б) бронирование туристским ваучером, платежной картой, бронирование по предварительной оплате
 - В) сверхбронирование, негарантированное бронирование, бронирование под гарантию компании
7. Укажите, какие виды гарантированного бронирования предполагают предварительную оплату за весь период планируемого проживания
- А) бронирование по предварительной оплате, туристским ваучером
 - Б) бронирование туристским ваучером, бронирование под гарантию карты
 - В) бронирование по предварительной оплате и под гарантию компании
8. Укажите, с какой службой гостиничного предприятия связан отдел бронирования:
- А) служба питания
 - Б) служба приема и размещения
 - В) инженерно-техническая служба
9. Определите, на чем отражается эффективность управления процессом бронирования
- А) на качественном выполнении должностных обязанностей персонала
 - Б) на взаимоотношениях в коллективе
 - В) на рентабельности отеля
10. Укажите, какие могут быть варианты использования системы Интернет для бронирования номеров
- А) отель располагает собственной Интернет-страницей, по средствам почтовой связи, электронная почта
 - Б) заказ мест в гостинице через компьютерную сеть по телефону, по средствам почтовой связи, по телефону
 - В) отель располагает собственной Интернет-страницей, отель входит в систему Интернет-бронирования, заказ мест в гостинице через компьютерную сеть по телефону.

Часть В

11. Установите периодичность процедуры аннулирования негарантированного бронирования:

- А) аннуляция бронирования
 - Б) запрос - имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует.
 - В) подтверждение, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером
 - Г) сообщение гостю номера аннуляции заказа
1. _____
 2. _____
 3. _____
 4. _____

12. Определите, что из перечисленного ниже, что относится к основным требованиям телефонных переговоров (1), а что – к ошибкам при телефонном разговоре (2):

- А) информативность

- Б) не объясняется цель
 В) параллельного разговора с сотрудниками
 Г) логичность
 Д) неторопливый темп

Укажите буквы ответов:

1 - _____

2 - _____

13. Укажите основные признаки гостиничного предприятия

Часть С

14. Объясните значения гарантированного и негарантированного бронирования в гостиницах: _____

15. Определите, какие должны быть общие и профессиональные компетенции персонала отдела бронирования в гостинице

Ключ к тесту

Часть А

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	В	Б	Б	В	Б	А	А	Б	В	В

Часть В

1	2	3	4	11.
Б	А	Г	В	

12. 1. – А, Г, Д

2. – Б, В

13. Основные признаки гостиничного предприятия:

- наличие специально подготовленных для проживания номеров, которые оборудованы определённым образом (наличие кровати, шкафа), число которых превышает определённый минимум;
- предоставление разнообразных гостиничных услуг;
- имеет единое руководство.

Часть С

14. Значение гарантированного и негарантированного бронирования.

Гарантированное бронирование - бронирование, предполагающее, что комната держится до тех пор, пока гость не придет. То есть гость может приехать в любое время, и он гарантированно получит комнату. В свою очередь, гость гарантирует оплатить номер даже 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 бронирования вообще или до установленного срока, то на него налагаются штрафные санкции.

Негарантированное бронирование – тип бронирования, который не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, - оплату за забронированный номер. Этот тип бронирования используется, когда клиент уверен, что прибудет в гостиницу раньше официального часа отмены бронирования и не желает иметь никаких обязательств перед гостиницей.

15. Правильность и обоснованность ответа оценивается преподавателем.

Задания для проверки знаний при освоении МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж (Дифференцированный зачет)

Вариант 1

5.1. Translate.

- Я сегодня улетаю. Не могли бы вы приготовить мне счет?
- Да, конечно. Ваша фамилия и номер комнаты?
- Я из 380 номера. Моя фамилия Слоуп.
- Вот, пожалуйста, ваш счет.
- Вы не могли бы сказать, сколько там всего, я забыл очки в номере.
- Нет проблем. Всего 835 долларов. Здесь все включено.
- Кажется, там ошибка, слишком большая сумма.
- Позвольте мне объяснить. Этот пункт за услуги прачечной, этот за журналы.
- Но я не получал журналы!
- Сейчас я проверю. Да, вы правы. Это моя ошибка.

Вариант 2

5.1. Translate.

- Я бы хотел оплатить счет. У меня билет на поезд завтра утром.
- Вы бы не могли назвать мне имя и номер комнаты?
- Меня зовут Глайд, я из номера 618.
- Вот вам счет, пожалуйста.
- Там все включено?
- Да, все услуги и налог включены. Общая сумма составляет \$ 900.
- Там нет ошибки?
- Позвольте я объясню. У нас 20 % скидка, т. к. вы останавливались на выходные семьей.
- Ничего, если я оплачу завтра? Я, кажется, забыл кошелек в номере.

Оценка результатов дифференцированного зачёта

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»

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 навыков организации рабочего места	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Оформление бронирования с использованием телефона	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Оформление индивидуального бронирования	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10
Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10

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	ПК 4.1 – 4.3	ОК 1-10

Задания для дифференцированного зачета

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

Задание 1: выполнение практической работы

Инструкция: провести устную консультацию потребителя о применяемых способах бронирования в гостинице ООО «Отель Стандарт» (г. Камышлов)

Время выполнения: 20 мин

Задание 2: выполнение практической работы

Инструкция: Оформить письменную заявку на бронирование номеров в гостинице ООО «Отель Люкс».

Время выполнения: 20 мин

Задание 3: выполнение практической работы

Инструкция: в гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты. Укажите порядок действий работника отдела бронирования гостиницы?

Время выполнения: 20 мин

Задание 4: выполнение практической работы

Инструкция: Проведите консультацию потребителя о применяемых способах бронирования в гостинице «Восход» г. Комсомольска-на-Амуре.

Время выполнения: 20 мин

Задание 5: выполнение практической работы

Инструкция: Прокомментируйте последовательность действий при аннулировании бронирования.

Время выполнения: 20 мин

Задание 6: выполнение практической работы

Инструкция: Смоделируйте конфликтную ситуацию. Выберите и обоснуйте стиль поведения в конфликтной ситуации с потребителем при бронировании.

Время выполнения: 20 мин

Задание 7: выполнение практической работы

Инструкция: Проведите консультацию потребителя о предоставляемых в гостинице услугах г. Екатеринбург, гостиница «Модис».

Время выполнения: 20 мин

Задание 8: выполнение практической работы

Инструкция: От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостинице «Апарт» на период с 12.06. 2017 г по 18.06. 2017 г. Составьте текст подтверждения бронирования.

Время выполнения: 20 мин

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. 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
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.
- Заключение

6. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для экзамена (квалификационного).

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** 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

1. Теоретическая часть.

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 1

Текст задания

1. Показатели качества гостиничных услуг.
2. Характеристика компьютерных систем бронирования.
3. В отдел бронирования гостиницы позвонил раздражительный клиент, которому присущи эмоциональная речь, обвинительный тон, жалобы. Обоснуйте стиль поведения сотрудника отдела бронирования в сложившейся ситуации.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 2

Текст задания

1. Работа с письмами – заявками на размещение по безналичному расчету.
2. Классификация гостиниц по уровню комфорта, по месту расположения.
3. Гостиница заключила с туристической фирмой договор о предоставлении мест с гарантией заполнения до 80%. Какие преимущества по этому договору имеет гостиница и какие преимущества имеет туристическая фирма?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 3

Текст задания

1. Работа гостиниц и туроператоров на условиях повышенной комиссии.
2. Предварительная оплата: депозит, задаток.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор комитмента на срок 90 дней. Опубликованный тариф в гостинице 1750 рублей за сутки проживания.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 4

Текст задания

1. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях комитмента: жесткие и мягкие блоки мест.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор на безотзывное бронирование. Опубликованный тариф в гостинице 1600 рублей за сутки проживания.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 5

Текст задания

1. Классификация гостиниц по вместимости, назначению, уровню цен.
2. Процесс бронирования под гарантию кредитной карты и ваучера.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор аренды на срок 6 месяцев. Опубликованный тариф в гостинице 2100 руб. за сутки проживания

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 6

Текст задания

1. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
2. Принятие заявок на бронирование.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой заключен договор аренды сроком на 1 год. Опубликованный тариф в гостинице 1800 руб за сутки проживания.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 7

Текст задания

1. Стандартизация гостиничных услуг.

2. Технология ведения телефонных переговоров с клиентами гостиницы.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 150 номеров. За сутки продано 125 номеров?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 8

Текст задания

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Последовательность и технология бронирования мест в гостинице.
3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 130 номеров. В 1-ый день продано 130 н, 2-ой – 100 н, в 3-ий- 120 н, 4-ый -110 н, 5-ый – 80 н, 6-ой – 70 н, 7- 90 н.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 9

Текст задания

1. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг.
2. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования .
3. Индивидуальным туристом был забронирован номер на период с 24.08 по 30.08. Через некоторое время он меняет даты пребывания в гостинице на период с 17.09 по 02.10. Каковы действия сотрудника отдела бронирования в этой ситуации?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 10

Текст задания

1. Порядок лицензирования гостиничной деятельности.
2. Классификация информационных технологий.
3. Принять письмо - заявку на бронирование от турфирмы на размещение 25 человек , 1 номер апартамент и 22 номера первого класса с 10.05 по 20.05.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

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.

2. Практическая часть

ЗАДАНИЕ (практическое) № 1

В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента Иванова П.С. с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты на срок с 1.06. с 13ч по 4.06. до 19.00 ч

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав его о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1850 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

ЗАДАНИЕ (практическое) № 2

В гостиницу «Турист» поступил телефонный запрос от строительной фирмы с просьбой забронировать номер под гарантию компании для сотрудника Петрова И.С. на срок с 3.06. с 18ч по 8 .06. до 20.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1580 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

ЗАДАНИЕ (практическое) № 3

От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостиницу «Апарт» на период с 12.06. с 14.00 ч 2013 г по 18.06. 13.00 ч 2013 г. Оплата по безналичному расчету.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 3600 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

ЗАДАНИЕ (практическое) № 4

В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 20 человек на срок с 10.08. с 11.00 ч по 18.08. до 14.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1200 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению тур. фирмы.

ЗАДАНИЕ (практическое) № 5

В гостиницу «Гранд» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лотос» для руководителя и группы туристов в количестве 16 человек на срок с 10.06. с 18.00 ч по 17.06. до 17.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1100 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению тур. фирмы.

ЗАДАНИЕ (практическое) № 6

В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 24 человек на срок с 12.08. с 10.00 ч по 19.08. до 19.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1300 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению фирмы.

ЗАДАНИЕ (практическое) № 7

В гостиницу «Турист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 16 человек и руководителя от туристической фирмы «Лана» на период с 13.06. с 20.00 ч по 25.06. до 14.00 ч. С тур. фирмой заключен договор на приоритетное бронирование.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1500 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению фирмы.

ЗАДАНИЕ (практическое) № 8

В гостиницу «Турист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 14 человек и руководителя от туристической фирмы «Лана» на период с 23.06. с 22.00 ч по 28.06. до 14.00 ч. С тур. фирмой заключен договор на приоритетное бронирование.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.

5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1080 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению фирмы.

ЗАДАНИЕ (практическое) № 9

В гостиницу «Апарт» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 22 человек и руководителя от туристической фирмы «Лана» на период с 23.06. с 22.00 ч по 28.06. до 14.00 ч. С тур. фирмой заключен договор комитмента на срок 90 дней.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1520 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению фирмы.

ЗАДАНИЕ (практическое) № 10

В гостиницу «Апарт» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 12 человек от туристической фирмы «Лана» на период с 24.06. с 20.00 ч по 30.06. до 23.00 ч. С тур. фирмой заключен договор комитмента на срок 90 дней.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1280 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению фирмы.

6.2 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.

7. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.

Основные источники:

1. Е.И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие СПО / Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
2. Л.В. Баумгартен Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен-М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
3. Т.В. Муртузалиева Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2017 год.
4. Л.П. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта. учебное пособие, М.: Академия 2018 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.

Дополнительные источники:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Галер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

Интернет-ресурсы:

http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
<http://prohotel.ru/>
<http://www.travelmole.com>
<http://www.hotelnews.ru>
<http://www.stonef.ru/history.htm>
<http://all-hotels.ru>
<http://www.amadeus.ru>
<http://www.gaomoskva.ru>
<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ «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

Разработан:
Ширыкаловой Н.М.,
мастером производственного
обучения,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств по ПМ.....	3
2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном).....	4
3. Организация и проведение текущего контроля успеваемости.....	5
4. Требования к дифференцированному зачету по учебной и (или) производственной практике.....	8
6. Структура контрольно-оценочных материалов (КОМ) для экзамена (квалификационного).....	13
7. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.....	16

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 приема 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

6.1 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.

6.2 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

_____/_____/

_____/_____/